Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиКО
_____ О.Н.Наумова
"26" 06 2019 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Гостиничная и ресторанная деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47221).

Разработчик:

к.и.н., доцент _____ О.А. Богданова
(ученая степень, ученое звание) (подпись) (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки _____ В.Н.Еремина
(подпись)

Начальник управления по информатизации _____ В.В.Обухов
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:
СОГЛАСОВАНО:

ИП Якобсон Отель «Патио»
наименование организации (предприятия)
МП

директор _____ Э.В. Якобсон
занимаемая должность подпись ФИО

Программа государственной итоговой аттестации утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»
«07» 06 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент _____ Н.Д. Алексеева
(уч.степень, уч.звание) (подпись) (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель Управления образовательных программ

_____ Н.А. Крюкова
подпись

Программа утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета (Протокол № 7 от 26.06.2019 г.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....
2. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, ЕЕ ОБЪЕМ .....
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
4. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА .....
4.1. Содержание государственного экзамена и его соотнесение с совокупным ожидаемым результатом освоения основной образовательной программы .....
4.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения государственного экзамена .....
4.2.1. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен .....
4.2.2. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена .....
. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену .....
. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену .....
5. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ .....
5.1. Требования к теме выпускной квалификационной работы…….
5.2. Требования к структуре, объему и оформлению выпускной квалификационной работы ……..
5.3. Требования к процедуре защиты выпускной квалификационной работы…….
. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения защиты выпускной квалификационной работы .....
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ .....
6.1. Перечень учебной литературы.....
6.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы .....
6.3. Программное обеспечение.....
7. НЕОБХОДИМАЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРОВЕДЕНИЯ ГИА...
8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ .....
ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ГИА ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....
ПРИЛОЖЕНИЯ .....

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) по образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата направленности (профиля) «Гостиничная и ресторанная деятельность» направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» устанавливает процедуру организации и проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, завершающих освоение имеющей государственную аккредитацию образовательной программы.

1.2. Государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

1.3. Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

– Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47221)

– Приказ Минобрнауки России от 05.04.2017г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– 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 бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

– Приказ Минобрнауки России от 27.11.2015 г. № 1383 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» (с изменениями и дополнениями);

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

– профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510).

– Устав ФГБОУ ВО «ПВГУС».

1.4. К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по образовательной программе высшего образования.

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

1.6. Лица, осваивающие образовательную программу в форме самообразования либо обучавшиеся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе высшего образования, вправе пройти экстерном государственную итоговую аттестацию в организации по имеющей государственную аккредитацию образовательной программе.

1.7. Не допускается взимание платы с обучающихся за прохождение государственной итоговой аттестации.

1.8. Результаты каждого государственного аттестационного испытания (государственного экзамена, защиты выпускной квалификационной работы) определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

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

1.10. Особенности проведения государственных аттестационных испытаний с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий определяются локальными нормативными актами университета. При проведении государственных аттестационных испытаний с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий универистет обеспечивает идентификацию личности обучающихся и контроль соблюдения требований, установленных указанными локальными нормативными актами.

1.11. Для проведения государственной итоговой аттестации в организации создаются государственные экзаменационные комиссии.

Для рассмотрения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации в организации создаются апелляционные комиссии.

Государственная экзаменационная и апелляционная комиссии (далее вместе - комиссии) действуют в течение календарного года.

1.12. Основной формой деятельности комиссий являются заседания. Заседания комиссий правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссий. Заседания комиссий проводятся председателями комиссий. Решения комиссий принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссий и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

1.13. Решения, принятые комиссиями, оформляются протоколами.

В протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного аттестационного испытания отражаются перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения председателя и членов государственной экзаменационной комиссии о выявленном в ходе государственного аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося.

Протоколы заседаний комиссий подписываются председателем. Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии также подписывается секретарем экзаменационной комиссии.

Протоколы заседаний комиссий сшиваются в книги и хранятся в архиве организации.

1.14. Программа государственной итоговой аттестации, включая программы государственных экзаменов и требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки результатов сдачи государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ, утвержденные университетом, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

1.15. Не позднее чем за 30 календарных дней до дня проведения первого государственного аттестационного испытания университет утверждает приказом ректора университета расписание государственных аттестационных испытаний (далее - расписание), в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний и предэкзаменационных консультаций, и доводит расписание до сведения обучающегося, председателя и членов государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, секретарей государственных экзаменационных комиссий, руководителей и консультантов выпускных квалификационных работ.

При формировании расписания устанавливается перерыв между государственными аттестационными испытаниями продолжительностью не менее 7 календарных дней.

1.16. Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине, вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить в университет документ, подтверждающий причину его отсутствия.

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

1.17. Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно" отчисляются из университета с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

1.18. Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз.

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

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

2. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, ЕЕ ОБЪЕМ

2.1. Государственная итоговая аттестация обучающихся проводится в форме:

- государственного экзамена;
- защиты выпускной квалификационной работы (далее вместе - государственные аттестационные испытания).

№	Форма ГИА	Объем ГИА		Компетенции, оцениваемые в ходе ГИА
		з.е.	час	
Б3.01(Г)	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	3	108	ПК 1-5
Б3.01(Д)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	6	216	УК 1-8 ОПК 1-7 ПК 1-5
	ИТОГО	**9**	**324**	

2.2. Государственный экзамен проводится по нескольким дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

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

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ РОГРАММЫ

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы направленности (профиля) «Гостиничная и ресторанная деятельность» соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

В соответствии с ФГОС ВО выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- организационно-управленческий;
- сервисный.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность:

33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

- гостиницы и иные средства размещения;
- предприятия общественного питания;
- услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;
- технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;
- потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	**Организационно-управленческий**	**организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания** **ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;** **руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;** **обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания**
	Сервисный	**обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;** **обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными**

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
		традициями; **обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания**

Планируемые результаты освоения образовательной программы соответствуют требованиям следующих профессиональных стандартов:

– профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

– профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510).

Характеристика трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ОТФ В. *Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса*, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Результаты освоения образовательной программы определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, навыки в соответствии с задачами профессиональной деятельности. В набор требуемых результатов освоения образовательной программы включаются все универсальные и общепрофессиональные компетенции, а также профессиональные компетенции, отнесенные к тем типам задач профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа.

В соответствии с ФГОС ВО выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **универсальными компетенциями:**

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	**УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации,**	**ИУК-1.1.Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;** **ИУК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;**

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
	применять системный подход для решения поставленных задач	**ИУК-1.3. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения** **ИУК-1.4. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки**
Разработка и реализация проектов	**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**	**ИУК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения** **ИУК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы** **ИУК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм** **ИУК-2.4 Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач** **ИУК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования**
Командная работа и лидерство	**УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**	**ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели** **ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников** **ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого** **ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;** **ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат**
Коммуникация	**УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**	**ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия** **ИУК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный** **ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий** **ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях**
Межкультурное взаимодействие	**УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и**	**ИУК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах** **ИУК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения**

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
	философском контекстах	**ИУК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач**
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	**УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни**	**ИУК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей** **ИУК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста** **ИУК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста** **ИУК- 6.4 Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития**
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	**ИУК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности** **ИУК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности** **ИУК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности**
Безопасность жизнедеятельности	**УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций**	**ИУК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений)** **ИУК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности** **ИУК-8.3. Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятиях по предотвращению чрезвычайных ситуаций** **ИУК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.**

В соответствии с ФГОС ВО выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями:**

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	**ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания**	**ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания** **ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания** **ИОПК-1.3. Использует современные программные продукты** **в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания**
Управление	**ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями**	**ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса** **ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации**

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
	организаций сферы гостеприимства и общественного питания	**деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса** **ИОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса**
Качество	**ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**	**ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.** **ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с заявленным качеством** **ИОПК-3.3. Внедряет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества.**
Маркетинг	**ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания**	**ИОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, изучение мотивации потребителей и конкурентов** **ИОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий** **ИОК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг**
Экономика	**ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности**	**ИОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций избранной сферы профессиональной деятельности** **ИОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения** **ИОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности**
Право	**ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности**	**ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.** **ИОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.** **ИОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями**
Безопасность обслуживания	**ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и**	**ИОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности** **ИОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.**

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
	правил охраны труда и техники безопасности	

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **профессиональными компетенциями,** сформированными на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, путем отбора соответствующих обобщенных трудовых функций**:**

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий	
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный	
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно- правовых актов. ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей

4. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

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

Государственный экзамен проводится по ряду следующих дисциплин образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников:

- Б.1.В.01 Организация гостиничного и ресторанного дела
- Б.1.В.02 Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства
- Б.1.В.03 Технологии гостиничной деятельности
- Б.1.В.08 Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства
- Б1.В.ДВ.03.1 Управление рестораном
- Б1.В.ДВ.03.2 Ресторанный бизнес
- Б1.В.ДВ.01.1 Практикум "Администратор ресторана"
- Б1.В.ДВ.01.2 Практикум "Администратор гостиницы"
- Б1.В.ДВ.02.1 Практикум "Организация работы службы приема и размещения"
- Б1.В.ДВ.02.2 Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и гостеприимства
- Б.1.В.04 Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
- Б1.В.ДВ.04.2 Организация питания в курортных и гостиничных комплексах
- Б.1.О.24 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
- Б.1.В.09 Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Б1.В.ДВ.06.1 Традиции и культура питания народов мира
- Б1.В.ДВ.05.1 Туристские центры РФ и стран ближнего зарубежья
- Б1.В.ДВ.06.2 Реклама в гостиничном бизнесе и туризме

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее - предэкзаменационная консультация).

Государственный экзамен проводится в письменной форме. Время проведения - 4 астрономических часа.

На государственном экзамене обучающиеся получают экзаменационный билет (Приложение 1), в котором предлагается выполнить комплексное задание по решению профессиональных задач, и который включает три задания (теоретический вопрос, задачу и тест). Задания, включаемые в билеты государственного экзамена, соответствуют рабочим программам дисциплин учебного плана.

При выполнении заданий государственного экзамена обучающийся должен продемонстрировать совокупное владение следующими компетенциями или их элементами (знаниями, умениями, навыками):

Код компетенции: код индикатора достижения компетенции	Задание 1 (теоретический вопрос)	Задание 2 (Задача)	Задание 3 (Тест)	Наименование дисциплин
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4	+	+	+	Б.1.В.01 Организация гостиничного и ресторанного дела Б.1.В.02 Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства Б.1.В.03 Технологии гостиничной деятельности Б.1.В.08 Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства Б1.В.ДВ.03.1 Управление рестораном

Код компетенции: код индикатора достижения компетенции	Задание 1 (теоретический вопрос)	Задание 2 (Задача)	Задание 3 (Тест)	Наименование дисциплин
				Б1.В.ДВ.03.2 Ресторанный бизнес
ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.3	+	+	+	Б.1.В.01 Организация гостиничного и ресторанного дела Б1.В.ДВ.01.1 Практикум "Администратор ресторана" Б1.В.ДВ.01.2 Практикум "Администратор гостиницы"Б1.В.ДВ.02.1 Практикум "Организация работы службы приема и размещения"Б1.В.ДВ.02.2 Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и гостеприимстваБ1.В.ДВ.03.1 Управление рестораномБ1.В.ДВ.03.2 Ресторанный бизнес
ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	+	+	+	Б.1.В.04 Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питанияБ1.В.ДВ.02.1 Практикум "Организация работы службы приема и размещения"Б1.В.ДВ.02.2 Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и гостеприимстваБ1.В.ДВ.04.2 Организация питания в курортных и гостиничных комплексах Б.1.О.24 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
ПК 4: ИПК4.1-ИПК 4.4	+	+	+	Б.1.В.04 Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания Б1.В.ДВ.04.1 Практикум "Официант-бармен" Б1.В.ДВ.04.2 Организация питания в курортных и гостиничных комплексах
ПК 5: ИПК5.1-ИПК 5.3	+	+	+	Б.1.В.03 Технологии гостиничной деятельности Б.1.В.09 Инновации в сфере туризма и гостеприимства Б.1.В.10 Анимация в индустрии туризма и гостеприимства Б.1.В.11 Курортология Б1.В.ДВ.04.1 Практикум "Официант-бармен" Б1.В.ДВ.05.1

Код компетенции: код индикатора достижения компетенции	Задание 1 (теоретический вопрос)	Задание 2 (Задача)	Задание 3 (Тест)	Наименование дисциплин
				Туристские центры РФ и стран ближнего зарубежья Б1.В.ДВ.05.2 Ресторанно-гостиничный бизнес в зарубежных странах Б1.В.ДВ.06.1 Традиции и культура питания народов мира Б1.В.ДВ.06.2 Реклама в гостиничном бизнесе и туризме

Результаты государственного экзамена, проводимого в письменной форме, объявляются на следующий рабочий день после дня его проведения.

4.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения государственного экзамена

4.2.1. Перечень примерных вопросов, выносимых на государственный экзамен

Задание 1: Теоретический вопрос

Вопросы по дисциплине «Организация гостиничного дела»

1. Средство размещения: сущность и виды.
2. Сущность гостиничного предприятия.
3. Служба обслуживания номерного фонда: сущность и функции
4. Служба приема и размещения: сущность и функции
5. Особенности процесса предоставления услуг питания в гостиничном предприятии
6. Сущность понятия «персонал гостиничного предприятия»
7. Требования к персоналу гостиничных предприятий
8. Особенности мотивации труда персонала гостиничного предприятия
9. Сущность процесса гостиничного обслуживания.
10. Стиль обслуживания клиентов гостиницы.

Вопросы по дисциплине «Управление персоналом»

1. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации.
2. Рынок труда, основные понятия, функции, структура.
3. Модели рынка труда, принципиальное отличие рынка труда от других рынков товаров и услуг.
4. Место и роль кадровых служб в современной организации.
5. Методы, структура и функции службы управления персоналом.
6. Кадровые службы и основные направления их работы. Задачи, права и обязанности менеджеров по персоналу.
7. Методы кадрового менеджмента.
8. Кадровая политика: понятие и организационное назначение.
9. Кадровое планирование: цели и задачи.
10. Оперативный план работы с персоналом.

Вопросы по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

1. Система управления качеством на гостиничном предприятии: понятие, ее элементы.
2. Стандартизация: понятие, цели, принципы, объекты.
3. Входной и выходной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков гостиничного предприятия

4. Гостиничные услуги: понятие, виды, особенности.
5. Этапы внедрения системы качества на гостиничном предприятии.
6. Порядок проведения классификации гостиниц и иных средств размещения.
7. Технология внедрения стандартов функционального качества на гостиничном предприятии.
8. Обеспечение функционирования систем качества.
9. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников гостиничной индустрии
10. Государственные стандарты в сфере гостиничного бизнеса

Вопросы по дисциплине «Технология гостиничной деятельности»

1. Технология гостиничной деятельности: понятие, содержание
2. Виды гостиничных технологий
3. Технологический процесс бронирования номеров
4. Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя
5. Технология регистрации иностранного гостя
6. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги
7. Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице
8. Анимационная деятельность в гостинице
9. Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы
10. Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг

Вопросы по дисциплине «Технология обслуживания посетителей предприятия общественного питания»

1. Основные помещения предприятия общественного питания, их техническое оснащение. Требования, предъявляемые к оснащению предприятия общественного питания.
2. Особенности организации технологического процесса на предприятии общественного питания
3. Технологические особенности хранения сырья, приготовления блюд и напитков
4. Понятие и характеристика торговых помещений предприятия общественного питания
5. Основные направления личной подготовки персонала к работе в производственных и торговых помещениях предприятия общественного питания
6. Обслуживание посетителей как процесс: его организационные, технологические, этические, психологические и эстетические аспекты
7. Методы организации труда персонала предприятия общественного питания
8. Встреча посетителей предприятия общественного питания: последовательность, общие требования и принципы
9. Технологии приема и выполнения заказа
10. Соблюдение техники безопасности при подготовке к обслуживанию посетителей и в процессе их обслуживания
11. Законодательные, нормативные акты по ресторанному бизнесу
12. Классификация предприятий общественного питания
13. Права и обязанности работников управленческого аппарата ресторана. Обслуживающий персонал в ресторане
14. Торговые помещения ресторана: их характеристика, оборудование, виды
15. Характеристика и виды меню. Принципы составления меню, оформление
16. Сервис в ресторане
17. Ценовая политика ресторана
18. Понятие ресторанного рынка, его хозяйствующие субъекты
19. Маркетинг ресторана
20. Реклама ресторана

Задание 2: Практическая задача

Типовые практические задания (задачи) к государственному экзамену и перечень тем для их решения (ПК 1: ИПК 1.1.-1.4., ПК-2: ИПК 2.1.-2.3, ПК-3: ИПК 3.1.-3.3., ПК -4: ИПК 4.1.-4.4., ПК-5: ИПК 5.1.-5.3):

Ситуационная задача № 1

Каждой гостиницей разрабатывается эффективная система продажи услуг гостиничного сервиса с учетом главных целей их производства: получения определенных доходов с гарантией наличия главного конечного результата всей финансово-хозяйственной деятельности — прибыли. Для определения своих потенциальных возможностей гостиницами производятся определенные расчеты, которые становятся на некоторый период программными документами. Наиболее важным видами краткосрочного планирования, производимого менеджментом гостиницы, является прогнозирование количества свободных номеров на любую дату и размера допустимых перебронирований. Это необходимо для осуществления процесса бронирования, особенно в период максимальной загрузки для подготовки необходимого количества постельных принадлежностей, планирования при необходимости выхода на работу дополнительного количества обслуживающего персонала и т.д. Для составления точного прогноза менеджеру необходимы знания о постоянных клиентах, планах ремонта номерного фонда, уровне загрузки гостиницы за соответствующий период прошлых лет, тенденций бронирования, процент забронированных к определенной дате номеров и дата окончания срока, когда номера еще придерживаются по этой брони, количество негарантированной и гарантированной брони, графике проведения знаменательных событий, планируемых в городе.

1. Рассчитать среднестатистический размер допустимых перебронирований в текущем месяце (процент не приехавших по брони), если известно, что среднестатистическое количество номеров, забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей в предыдущие три года за этот месяц составляет 1 номер, среднестатистическое количество номеров, отменяемых в последний момент (поздние отмены) – 1 номер. Средняя величина загрузки отеля (количество забронированных номеров) – 98.
2. Рассчитать на завтрашнюю дату количество номеров, свободных для поселения, если сегодня в гостинице, номерной фонд которой - 160 одноместных номеров, занято 95 номеров, забронировано на завтра – 25, процент не приехавших по брони в среднем составляет - (расчетные данные из пункта задачи 1), ожидается, что по срокам проживания, заявленным при поселении к 12^{00} завтрашней даты выедут 85 гостей, 4 номера будут простаивать по технически допустимым причинам, процент продливших срок проживания составляет 3%.
3. Риск непродажи и простоя номеров при использовании технологии перебронирования мест значительно снижается, однако в этом случае всегда возникает риск отказа в предоставлении номера уже приехавшему гостю – ведь отмены и незаезды в прогнозируемом отелем количестве случаются далеко не всегда – и к возникновению конфликтной ситуации. Каким образом, может решаться конфликтная ситуация, когда приехавшему гостю, имеющим бронь, отказывают в поселении в забронированный номер.

Ситуационная задача № 2

Достаточно частой для гостиниц является ситуация, когда гость, оплативший авансом проживание за несколько дней, выезжает до истечения оплаченного срока, в связи с чем отель производит возврат части ранее внесенной суммы. Обязанность по такому возврату вытекает из п. 20 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением правительства РФ № 490 от 25.04.1997 г. (далее — Правила предоставления гостиничных услуг). Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента, в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги. При этом

данная ситуация может возникнуть как в день внесения гостем аванса, так и через несколько суток.

Опишите порядок оформления возврата части аванса покупателю, если

1. гость с утра оплатил пять суток проживания, а к вечеру у него изменились обстоятельства и он просит вернуть ранее внесенный аванс за четверо суток проживания (возврат лишней части аванса происходит в день его получения кассиром (в смену того же кассира);
2. возврат гостю аванса происходит после того, как прошло несколько суток его проживания.

Ситуационная задача № 3

Гостиничным услугам свойственен сезонный характер спроса, который обусловлен такими факторами как время года, каникулы, праздники, проведение каких-либо мероприятий и другими. Поэтому в процессе анализа и планирования объема реализованных услуг гостиницы необходимо учитывать закономерность отклонений показателей отдельных месяцев от среднегодовых показателей. Эти расчеты производятся на основе коэффициентов сезонности.

Рассчитать коэффициент сезонности и выделить низкий, средний и высокий сезоны.

Годы и показатели	Выручка в месяц, тыс. руб.											
	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
2012 год												
2013 год	0	9	5	8	7	02	15	25	10	5	2	4
2014 год												
	8	0	0	6	9	10	20	29	15	3	6	2
	6	5	0	0	5	00	17	31	13	7	5	5

Ситуационная задача № 4

Определите категорию гостиницы, согласно минимальным требованиям и критериям балльной оценки Системы классификации гостиниц и других средств размещения.

Гостиница «Бэлль» расположена на второй береговой линии.

В гостинице 45 номеров.

1. Здание и прилегающая к нему территория

Двухэтажное здание с хорошим внешним видом

Светящаяся вывеска;

Вход для гостей, отдельный от служебного входа, с козырьком, воздушно-тепловой завесой;

Вход в ресторан из гостиницы

2. *Техническое оборудование*

Аварийное освещение и энергоснабжение;

Горячее, холодное водоснабжение; ГВС от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ; наличие установки по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья;

Круглогодичное кондиционирование воздуха во всех помещениях;

Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифт

Круглосуточная работа лифта, время ожидания не более 30 сек

Внутренняя, городская, междугородная и международная телефонная связь во всех номерах

Городская, междугородняя и международная телефонная связь коллективного пользования а общественных помещениях

3. *Номерной фонд*

100% номеров - одно/двухместные

Многокомнатные номера

Площадь номера позволяет гостю свободно, удобно и передвигаться и использовать все оборудование и мебель

Площадь однокомнатного одноместного – 12,5 м2

Площадь однокомнатного двухместного – 16,3

Санузел во всех номерах

Минимальная площадь санузла 4,1 м2

Напольное покрытие в номерах хорошее

Состояние мебели в номерах удовлетворительное

Состояние занавесей в номерах удовлетворительное

Состояние постельных принадлежностей хорошее

В номерах есть спутниковое телевидение

Состояние стен, полов в ванных хорошее

Состояние сантехнического оборудования удовлетворительное

Состояние кранов удовлетворительное

Табурет в ванной комнате

Банная простынь в ванной комнате

4.*Техническое оснащение*

Охранная сигнализация, электронные замки или видеокамеры в коридорах

Звукоизоляция, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ

Отопление, термостат для индивидуальной регулировки температуры

5. *Санитарные объекты общего пользования*

Туалеты, вблизи общественных помещений

Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, махровые полотенца, крючки для одежды, корзина для мусора

6. *Общественные помещения*

Общественные помещения имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению

Площадь холла - 32 м2

Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами, с подачей напитков и музыкальным вещанием

Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха

Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей

Вешалки в холле и в общественных помещениях

Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)

Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом

Сауна (не более 5 человек) с закрытым плавательным мини-бассейном площадью 35 м2

Ковровое покрытие (ковры) в коридорах

Магазины и торговые киоски

Качество напольного покрытия хорошее

Стены - состояние хорошее
Занавеси – состояние удовлетворительное
Освещение хорошее
Состояние мебели удовлетворительное

7. *Помещения для предоставления услуг питания*
Ресторан, с банкетным залом
Ночной клуб
Бар

8. *Услуги*
Служба приема - круглосуточный прием
Вручение корреспонденции гостям
Служба поиска проживающих
Швейцар
Обязательный круглосуточный поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину)
Утренняя побудка по просьбе
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей
Вечерняя подготовка номера
Ежедневная смена постельного белья
Ежедневная смена полотенец
Стирка и глажение в течение суток, а также экспресс-обслуживание
Глажение в течение 1 часа
Химчистка экспресс-обслуживание
Мелкий ремонт одежды
Автомат для чистки обуви
Почтовые и телеграфные услуги
Отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов
Хранение ценностей в сейфе администрации
Хранение багажа
Обмен валюты и прием платежей по кредитным картам
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и так далее)
Вызов такси
Аренда (прокат) автомашины
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия
Туристские услуги: туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики
Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой
Доставка проживающих до пляжа
Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки

9.*Услуги питания*
Обслуживание:
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)
предоставление завтрака (7.00 - 10.00)
круглосуточное предоставление услуг питания
Круглосуточное обслуживание в номер, наличие меню в номере
Время работы предприятий питания 14 часов в сутки
Время работы баров 14 часов в сутки

10. *Требования к персоналу и его подготовке*

Наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила

Квалификация руководителей и персонала соответствует квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии - сектор "Гостиницы"

Форменная одежда, служебные значки.

Для оценки необходимо использовать Приложения к Системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Ситуационная задача № 5

Рассмотрение вопроса о способах увеличения доходов номерного фонда гостиницы является основным для максимизации доходов всего отеля – известно, что доля поступлений от продажи номеров в большинстве отелей составляет порядка 60-70%. При этом, когда речь идет о максимизации доходов от продаж номерного фонда, возникает вопрос о возможных способах реализации этой задачи: что важнее – увеличить загрузку номерного фонда любыми доступными способами или все-таки акцентировать внимание на максимально возможной средней цене номера?

Вид стратегии	Номеров в наличии	Цена номера, руб.			Загрузка, %	Общий доход, руб.	Средняя цена , руб.	RevPAR
		1500	2000	2500				
Ориентир на загрузку	100	65 номеров	20 номеров	0 номеров				
Ориентир на среднюю цену номера	100	10 номеров	25 номеров	30 номеров				

Заполните таблицу и определите, какая из стратегий является более предпочтительной. Почему?

Ситуационная задача № 6

Проанализируйте три дня работы трех служащих A, B и C отдела продаж в отеле со 120 номерами с целью выявления служащего, наиболее эффективно продавшего номера гостиницы, если номера продаются по двум тарифам:

50 номеров «люкс» и с тарифом 180$;

70 номеров «студия» с видом на улицу и с тарифом 120$,

	Пн.	Вт.	Ср.
Администраторы	A	B	C
продажа номеров по тарифу 180$	40	30	50
продажа номеров по тарифу 120$	55	70	40
Общее количество проданных номеров			
Загруженность, %			
Оборот продажи номеров по 180$, $			
Оборот продажи номеров по 120$, $			
Общий полученный доход, $			
Средний тариф номеров, $			
Ожидаемый доход			
Илд-уровень, %			
Общие переменные затраты, если переменные затраты на один номер составляют 13,6$			
Фиксированная стоимость (постоянные затраты содержания номерного фонда за день, $)	730	730	730
Общие затраты, $			
Прибыль, $			
Прибыль, %			

Ситуационная задача № 7

Вариант 1

Как должен поступить сотрудник гостиницы в следующих ситуациях:

1. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи.

2. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.

3. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного человека.

4. Гость обнаружил пропажу крупной суммы денег. В каком случае гостиница будет отвечать за пропажу денег?

5. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать в первую очередь?

Вариант 2

Как должен поступить сотрудник гостиницы в следующих ситуациях:

1. За сколько суток проживания будет начислена оплата, если гость заехал 25 марта 2014 г. в 11.00, а выехал 28 марта 2014 г. в 22.00

2. За сколько суток проживания будет начислена оплата, если гость заехал 25 марта 2014 г. в 01.00, а выехал 28 марта 2014 г. в 15.00

3. Каким образом будет рассчитываться плата за проживание с 6.00 15 марта 2014 г. до 14.00 этого же дня

Ситуационная задача № 8

Заполнить матрицу формирования конкурентной карты и оценить уровень конкурентоспособности гостиниц.

Конкурентная карта строится с использованием двух показателей: занимаемой рыночной доли и динамики рыночной доли. По каждому из этих показателей выделяют четыре стандартных положения организаций на рынке:

1) Лидеры рынка (доля свыше 40%);
2) Организации с сильной конкурентной позицией (доля рынка от 40 до 15%);
3) Организации со слабой конкурентной позицией (доля рынка от 15 до 5%);
4) Аутсайдеры рынка (доля рынка менее 5%)

Для определения степени изменения конкурентной позиции организаций целесообразно выделить следующие типичные состояния организаций по динамике их рыночной доли:

1) Организации с быстро улучшающейся конкурентной позицией (положительный темп прироста более 10%);
2) Организации с улучшающейся конкурентной позицией (положительный темп прироста от 10% до 0%);
3) Организации с ухудшающейся конкурентной позицией (отрицательный темп прироста от 0 до -5%);
4) Организации с быстро ухудшающейся конкурентной позицией (отрицательный темп прироста менее -5%)

В результате выделяются 16 типовых положений организаций, характеризующих их рыночный статус и позволяющий установить статус любой организации.

Пусть доли рынка гостиницы и трех ее конкурентов соответственно составили в отчетном году 16, 16, 4, 62%, а темпы прироста рыночных долей данных организаций по отношению к предыдущему году соответственно были 33, -41, -50, 26%.

Матрица формирования конкурентной карты

Темпы прироста рыночной доли, %	Доля рынка, %			
	Лидеры рынка (доля свыше 40%)	Организации с сильной конкурентной позицией (доля рынка	Организации со слабой конкурентной позицией (доля рынка	Аутсайдеры рынка (доля рынка менее 5%)

			от 40 до 15%)	от 15 до 5%)	
		1	2	3	4
Организации с быстро улучшающейся конкурентной позицией (положительный темп прироста более 10%)	1	1	5	9	13
Организации с улучшающейся конкурентной позицией (положительный темп прироста от 10% до 0%)	2	2	6	10	14
Организации с ухудшающейся конкурентной позицией (отрицательный темп прироста от 0 до -5%)	3	3	7	11	15
Организации с быстро ухудшающейся конкурентной позицией (отрицательный темп прироста менее -5%)	4	4	8	12	16

Ситуационная задача № 9

В таблице 1. приведены показатели выбора гостиниц корпоративными клиентами. По данным показателям были опрошены корпоративные клиенты шести гостиниц. Каждый показатель качества оценивался клиентом с использованием пятибалльной шкале. Аналогичным образом опрашивались корпоративные клиенты гостиниц в отношении приемлемости для них цены обслуживания. Осредненные оценки цены обслуживания приведены в нижней строке таблицы 1.

Составьте график «Расположение гостиниц по соотношению цена-качество» и определите относительную конкурентоспособность гостиниц на основе восприятия клиентами цены и качества обслуживания.

Показатели качества и цены обслуживания

показатель	гостиницы					
	1	2	3	4	5	6
Качество блюд	4,72	3,54	2,18	2,18	3,54	5,9
Количество, размеры и качество конференц-залов	5,8	4,64	4,64	4,64	4,64	5,8
Возможности договариваться о скидках при установлении расценок на питание и проживание	4,56	3,42	2,28	2,28	3,42	5,7
Услуги сопровождения переговоров и оборудование	4,52	5,65	5,65	3,39	5,65	5,65
Эффективность процедур расчета	2,22	2,22	2,22	2,22	2,22	2,22
Количество, размеры и качество гостиничных номеров	2,2	4,4	4,4	4,4	2,2	5,5
Эффективность процедур заселения и выписки	4,28	3,21	3,21	3,21	3,21	4,28
Наличие в гостинице лица, ответственного за организацию и проведение конференций и собраний	2,1	4,2	4,2	4,2	4,2	5,25
Предыдущий опыт общения с персоналом	4,16	2,08	2,08	1,04	2,08	4,16

и услугами данной гостиницы						
Транспортная доступность	2,04	2,04	2,04	2,04	2,04	2,04
Средневзвешенная оценка гостиницы по качеству обслуживания						
Средняя оценка гостиницы по цене обслуживания	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,5

Ситуационная задача № 10

Проанализируйте изменения основных технико-экономических показателей гостиницы «Луиза». Заполните пустующие ячейки таблицы. Сделайте выводы об эффективности деятельности гостиницы в 2014 г.

Основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы «Луиза» за 2013 и 2014 гг.

№ п/п	Наименование показателя	Величина показателя		Отклонение	
		2013 г.	2014 г.	Абсолютное; гр.5-гр.4	Темп прироста, %; гр.5/гр.4*100-100
1	Объем реализации услуг (выручка без НДС), тыс.руб.	1 186 967,67	1 543 213,75	356 246,08	30,01
2	Численность работающих, чел.	483,00	512,00	29,00	6,00
3	Производительность труда 1 работающего, п.1/п.2, тыс.руб./чел	2457,49			
4	Фонд заработной платы персонала, тыс.руб.	89 231,50	105 631,57		
5	Среднемесячная з/п 1 работающего, п.4/п.2/12, тыс.руб.	15,395			
6	Себестоимость услуг, тыс.руб.	739 678,99	940 951,82		
7	Полная себестоимость услуг, тыс.руб.	801 015,84	1 027 355,65		
8	Затраты на 1 руб. реализации, руб.	0,675	0,666		
9	Прибыль от реализации услуг, тыс.руб.	385 951,83	515 858,10		
11	Рентабельность продаж, %	32,52	33,43		
12	Среднегодовая стоимость основных производственных фондов, тыс.руб.	1 379 670,0	1 455 510,0		
13	Уровень загрузки номеров гостиницы, %	73,56	75,27		
14	Общее количество гостей, чел.	92 571	91 620		

Дисциплина «Организация гостиничного дела»

Ситуационная задача 1

Ознакомьтесь с примерами миссий гостиниц и других организаций, относящихся к гостинично-туристическому комплексу. Постарайтесь сформулировать наиболее часто встречающиеся в миссиях понятия, отражающие цели и ценности гостиницы.

1. Миссия гостиницы «Мираж» — быть эталоном надежности, профессионализма, современного менеджмента, высоких технологий и корпоративной культуры. Мы всегда будем стремиться быть символом и образцом казанского гостеприимства. Гостиница Мираж 5* (Казань). Россия, Казань, ул. Московская, 1а.
2. Миссия гостиницы состоит в обеспечении гостей удобными средствами размещения и услугами. Мы подчеркиваем высокие стандарты наших услуг размещения, питания и признаем, что этого можно достичь с хорошо обученным и преданным делу персоналом. Спортивно-реабилитационный гостиничный комплекс 2*. 129347, г. Москва, Югорский пр., д. 2.
3. Наша миссия — это то, что мы Вам обещаем. Определение миссии. Превосходить ожидания наших гостей путем предоставления качественного сервиса и добавления еще более ценного комфорта ценным клиентам, отличаться тщательно подобранным персоналом, удовлетворять интересы акционеров за счет доходов от их текущих и будущих вложений путем постоянного реинвестирования определенного процента прибыли. Amathus Beach Hotel 4*. Poseidon Avenue, Пафос, Кипр.
4. Обеспечивать качественное, современное, уютное проживание, которое поможет гостям города лучше оценить красоту, культурную и деловую активность Петербурга. Малый отель, г. Санкт-Петербург.
5. Наиболее полное и безопасное обеспечение одной из фундаментальных свобод человека — свободы передвижения. Аэрофлот.
6. Обеспечивать всестороннюю защиту, уверенность и гармонию в жизни для тех, кто стремится к лучшему! Русская Страховая Компания.
7. Совместить индийскую кухню — одну из самых вкусных и древних — с европейской культурой обслуживания на фоне ин-терьеров в стиле восточных дворцов и барокко. Ресторан индийской кухни «Orissa».
8. Развитие водного туризма в Северо-Западном регионе России. Турфирма «Солнечный Парус».
9. Предоставлять самые быстрые и надежные услуги по бронированию на основе неизменного соблюдения принципов качества, путем создания единой информационной базы о гостиницах, мини-отелях, аренде квартир. Компания «Супермаркет гостиниц».
10. Миссия гостиниц сети Swissotel Hotels & Resorts отражена в деловом кредо «Swissotel» — «Страсть к совершенству» (a passion for perfection) и включает следующие постулаты:

- это группа высококлассных гостиниц, совмещающих швейцарскую культуру со свежим, современным дизайном и индивидуальным подходом к сервису;
- расположенные в новых, развивающихся районах по всему миру, Swissotel Hotels & Resorts в равной степени предугадывают желания и потребности бизнесменов и туристов — сегодня и завтра;
- мы создаем нашим сотрудникам возможности для раскрытия потенциала и развития карьеры в дружелюбной, заботящейся среде. Мы признаем их достижения и обеспечиваем четкое восприятие корпоративных ожиданий;
- Swissotel Hotels & Resorts оправдывает доверие собственников/акционеров, достигая поставленных финансовых целей и демонстрируя высочайший класс работы;
- компания Swissotel Hotels & Resorts нейтральна, лояльна к местной культуре, вовлечена в благотворительность, заботится об экологии.

Задание: Оцените предложенные варианты миссий, выберите лучшую и наименее удачную миссии. Приведите собственные примеры миссий гостиничного предприятия.

Ситуационная задача 2

Прочитайте выдержку из книги Стивена Кови и ответьте на вопросы после текста.

«Наличие Миссии жизненно необходимо для организаций, стремящихся к успеху. Одно из важнейших направлений моей работы с организациями — содействие в разработке эффективной Миссии. А чтобы быть эффективной, такая Миссия должна непременно исходить из недр самой организации. К ней должен быть причастен в той или иной форме каждый сотрудник организации, не только стратеги из высшего управленческого зв$- на, — именно каждый. Повторимся, сам процесс вовлечения так же важен, как и результат — написанная Миссия, поскольку это вовлечение является ключом к ее реализации... Как-то мне пришлось обучать 175 менеджеров торговых центров. Проходило все в одном из отелей. Я был потрясен уровнем сервиса, который там предлагался. Это не было показухой. Это проявлялось на всех уровнях — совершенно естественно и при отсутствии всякого надзора. Приехав довольно поздно, я зарегистрировался и спросил, можно ли сейчас обратиться в службу сервиса, чтобы заказать ужин в номер. Служащий за конторкой сказал:

— Вообще-то уже нет, мистер Кови, но, если вас это устроит, я могу сходить на кухню и принести бутерброды или салат, или что-то еще. — Его отношение свидетельствовало, что он искренне заботится о моем комфорте и благополучии.

— Не хотите ли взглянуть на зал, где будут проходить занятия? — продолжал он. — Есть ли у вас все, что вам нужно? Чем я еще мог бы вам помочь? Я здесь для того, чтобы служить вам.

Его никто не контролировал. Этот человек был абсолютно искренен. На следующий день в разгар занятий я обнаружил, что у меня недостает необходимых мне цветных фломастеров. Поэтому во время короткого перерыва я вышел в холл, где наткнулся на посыльного, спешащего в другой конференц-зал.

— У меня возникла проблема, — сказал я. — Я провожу здесь занятие с группой менеджеров, и сейчас у нас короткий перерыв. Мне нужно несколько цветных фломастеров. — Он развернулся на ходу и весь обратился во внимание. Потом, бросив взгляд на мою табличку с именем, он сказал:

— Мистер Кови, я решу вашу проблему!

Он не сказал: «Я не знаю, где это можно достать», или: «Пойдите спросите у администратора». Он просто занялся моей проблемой, дав мне почувствовать, что это для него большая честь.

Несколько позже, когда я находился в боковом вестибюле и разглядывал выставленные там предметы искусства, кто-то из служащих отеля подошел и сказал:

— Мистер Кови, не хотите ли взглянуть на каталог, где описаны все произведения искусства, имеющиеся у нас в гостинице?

Какая предупредительность! Какое внимание к клиенту! В другой раз я наблюдал, как один из служащих, стоя на высокой стремянке в вестибюле, протирал окна. Вдруг с высоты своего положения он заметил, как женщина, гулявшая в садике с палочкой, слегка пошатнулась. При этом она не упала, и вокруг нее были люди. Но служащий спустился с лестницы, вышел, помог женщине пройти в вестибюль и убедился, что о ней позаботились. Только после этого он отправился домывать стекла. Мне захотелось выяснить, каким образом этой организации удалось создать культуру, воплощающую идею служения клиенту. Я расспрашивал горничных, официанток, посыльных этого отеля и открыл для себя, что такое отношение вошло в сознание, в сердца, в плоть и кровь каждого сотрудника. Через заднюю дверь я прошел на кухню и там увидел главный постулат: «Индивидуальный подход к каждому».

Наконец я пришел к управляющему и сказал:

— Я занимаюсь тем, что помогаю различным организациям создавать сильную сплоченную команду, развивать особую культуру команды. И я потрясен тем, что увидел у вас.

— Хотите узнать истинную причину? — спросил он. И достал текст Миссии, принятой в этой сети отелей.

Ознакомившись с текстом, я признал:

Без вовлечения нет приверженности. Выделите эту фразу, поставьте звездочку, обведите ее, подчеркните. Без вовлечения нет приверженности. Поначалу — когда человек является новичком в организации или когда ребенок слишком мал — вы, конечно, можете наметить ему цель, и он примет ее, особенно если у вас хорошие отношения, четкая ориентация и вы его хорошо обучили. Но когда люди становятся более зрелыми и их жизнь обретает самостоятельный смысл, они хотят быть вовлеченными, хотят участвовать в постановке целей и принятии решений. И если их не вовлекают, они просто не принимают чужие цели и решения. Тогда у вас возникает серьезная проблема мотивации, которую невозможно разрешить на том же уровне мышления, которым эта проблема была создана. Вот почему разработка Миссии организации требует времени, терпения, вовлечения, умения и эмпатии.

Повторим снова: эта работа не относится к быстрым решениям, это не «социальный аспирин». Необходимы время и искренность, следование верным принципам, а также мужество и последовательность, чтобы привести существующие системы, структуру и стиль управления в соответствие с разделяемыми всеми ценностями и видением. Но это обязательно получится, поскольку в основе — верные принципы. Миссия организации, если она действительно отражает разделяемые каждым членом организации видение и ценности, рождает великое единение и необычайное чувство приверженности. Она создает в умах и душах людей такую основу, такой комплекс критериев или ориентиров, опираясь на которые они будут управлять самими собой. Они не нуждаются в том, чтобы кто-то другой направлял, контролировал, отчитывал их или помещал на доску почета. Они проникаются теми неизменными ценностями, которые составляют суть, ядро организации». (Кови Стивен Р. Семь навыков высокоэффективного человека.)

Задание:

1. Подумайте, как отразилось формулирование миссии на работе каждого сотрудника компании?
2. В чем секрет эффективности миссии этой гостиницы?
3. Как вы считаете, почему управляющий не использовал без изменений миссию, принятую во всех гостиницах данной сети?

Ситуационная задача 3

В гостинице 4 звезды, расположенной на побережье египетского курорта Хургада, сложилась ситуация, которая стала виной целой волны жалоб туристов. Дело в том, что отель работал по системе «все включено» и гости питались в центральном ресторане гостиницы, где основные блюда они могли брать самостоятельно со шведского стола, а напитки разносили официанты. При этом определенный набор напитков подавался бесплатно — это чай, кофе, соки, газированные и минеральные воды, египетское вино и другие спиртные напитки местного производства. Если же гости желали заказать коктейли и свежевыжатые соки, а также импортное спиртное, то за эти напитки следовало заплатить.

Проблема состояла в том, что официанты старались любыми способами заработать чаевые от посетителей. Для этого они затягивали поднос бесплатных напитков до момента поощрения чаевыми, занимали столики, находящиеся ближе к залу раздачи блюд, около окна, в нишах и других уютных уголках, чтобы впоследствии пригласить за стол щедрых клиентов. Сумма чаевых, собственно, была не велика, достаточно было 1—2 долл. в день. Однако не все гости знали об этом, кроме того, люди психологически были настроены на то, что все услуги гостиницы уже оплачены заранее, и дополнительные поборы воспринимали агрессивно. Еще одно обстоятельство, вызвавшее возмущение гостей, — официанты иногда обманом склоняли недавно прибывших клиентов к заказу платных напитков, делая вид, что не поняли, какой сок просят клиенты, и приносили дорогой фреш. Иногда даже использовали детей, чтобы навязать родителям платные сладкие блюда и молочные коктейли. Руководство гостиницы было встревожено этими обстоятельствами и задумалось о мерах по исправлению ситуации.

В чем состоит основная причина сложившейся ситуации? Предложите свой вариант решения данной проблемы.

Ситуационная задача 4

В данном примере управляющий гостиницей должен найти решение ситуации, в которой один из членов обслуживающего персонала оказался изолированным от остальной команды, так как совершенно от нее отличался. В хозяйственной службе от служащих требуется привести в порядок 12 номеров в день. Целью управляющего является создать более сплоченную рабочую группу с общими задачами. Вот как характеризует проблему сам управляющий:

«В этой команде была проблема с общением. Некоторая часть служащих работала здесь уже долгое время, и в свободные часы они близко общались друг с другом. Они были близки и прикрывали друг друга в случае каких-либо проблем. Когда Тайг поступил на работу, с первого же дня его восприняли как чужака. Он начал с хорошими результатами, но это недолго продолжалось. Его производительность упала, и каждый раз, когда возникала проблема, мне говорили, что это его ошибка. У меня создалось впечатление, будто группа использует его как козла отпущения. В начале своей работы он заканчивал уборку положенного количества номеров по крайней мере на час раньше остальных служащих.

Мне нужно было узнать подробней о тех причинах, с которых началась данная проблема. Еще надо было знать то, как к этой ситуации относятся старейшие члены команды и как к ней относится Тайг. Также стоило узнать кое-что о культурных различиях, об удовлетворенности своей работой и о способах разрешения конфликтов. Я действительно очень беспокоился, что ситуация только ухудшится. У меня был большой соблазн пустить, все на самотек.

Итак, моим сильнейшим желанием было оставить все как есть в надежде, что каким-либо образом все ее участники справятся со своими разногласиями. Как вариант решения, я мог бы поговорить сначала с Тайгом, а потом со всей остальной командой. Конечно, я мог бы поступить и иначе. Я мог бы организовать собрание всего персонала и сделать несколько общих замечаний, надеясь, что это вызовет какие-нибудь изменения. Наконец, я мог бы лично рассмотреть потенциальные причины проблемы и выработать какой-либо способ ее решения.

Внимательнее приглядевшись к ситуации, я заметил, что Тайг выделяется из команды тем, что он молод, что он мужчина и что он происходит совершенно из другой культурной и языковой среды. Когда он начинал, он работал невероятно быстро, приводя в порядок больше комнат, чем любой из более опытных служащих, и заканчивая работу раньше. Никаких сомнений в том, что этот факт не доставил остальным служащим никакого удовольствия, так как они опасались, что это приведет к распоряжению каждому из них также убирать по дополнительному номеру в день. Я понимал, что большинство из них не в такой хорошей форме, как Тайг. У всех у них также были семьи и дома, куда надо было возвращаться после работы — и снова заниматься уборкой. Я отлично понимал, отчего они хотели сами задавать темп своей работы, и был вполне удовлетворен текущей нормой уборки номеров.

Обдумав все за и против, взвесив все возможные варианты, я пришел к решению...»

Дайте ваш вариант решения данной ситуации, обоснуйте результаты, к которым оно приведет.

Ситуационная задача 5

Прочитайте описание ситуации и ответьте на вопросы после текста.

Официантка тепло приветствовала нас, когда мы подходили к ресторану, открыла нам дверь и посетовала на ненастную погоду. Она спросила, хотим ли мы сидеть в общем зале, в котором уже было довольно шумно, или предпочли бы тихий уголок на веранде. Нас устроил второй вариант: веранда была огорожена стеклянными перегородками и показалась нам очень романтичным местом.

Элегантное, немного старомодное оформление, приглушенный свет и классическая музыка лишь дополняли спокойствие и умиротворенность этого места. Вскоре официантка вернулась к нам и помогла разобраться с меню, рассказывая о блюдах и входящих в их состав ингредиентах. Затем она ушла на какое-то время, чтобы исполнить наши заказы.

Пока мы раздумывали над нашим выбором, она спросила, были ли мы раньше в этой области. В процессе разговора она посоветовала нам посетить интересные места, которые не входили в программу для туристов, и подсказала, где можно перекусить. Пока мы ели, она была внимательна, но сдержанна.

Один раз она подошла к нашему столику, наполнила бокалы и спросила наше мнение о вине. Она появлялась именно тогда, когда это было нужно. Мы не спешили и хотели максимально насладиться ужином. Интервалы времени между началом и главным блюдом, а также между главным блюдом и десертом были превосходно рассчитаны. Если бы блюда подавались несколько быстрее, нас едва ли хватило бы на десерт с финиками и ирисом, а также на суфле из каштанов, которое было просто неземным! Короче говоря, пища была выше похвал, сервис — чудесным, а весь ужин — настоящим наслаждением, даже несмотря на огромный счет в конце вечера.

Задание:

1. Как этому заведению удалось создать такую умиротворяющую обстановку?
2. Как официантка удовлетворяла потребности конкретных клиентов?
3. Как она могла действовать, если бы ей пришлось обслуживать семью с детьми?
4. Как эти клиенты могли успокоить себя, расплачиваясь по столь крупному счету?

Ситуационная задача 6

Денис работал в приморском отеле служащим на парковке. В один из чрезвычайно загруженных дней одна клиентка пожелала забрать свою машину, и именно он был тем служащим, который подогнал ее к центральному выезду по запросу из гаража. У клиентки оказалось множество претензий к состоянию машины, наиболее серьезная из которых была насчет царапины на пассажирской двери. К сожалению, такой тип жалоб не так уж необычен, гак как водитель редко видит пассажирские двери своей машины (ведь большей частью он садится в машину с водительской стороны), кроме как стоя в ожидании у выезда из гаража.

В стандартную оперативную процедуру парковки машин в отелях входит проверка машины и запись всех ее повреждений на обороте парковочного билета перед тем, как спустить ее в гараж. К счастью, в этом случае служащий, который парковал данную машину, выполнил свою работу весьма тщательно (в спешке персонал частенько забывает сделать это). Ден испытал большое облегчение, когда увидел, что может продемонстрировать клиентке записи на обороте билета и быстро свести конфликт на нет.

Гостья выхватила ключи и отправилась вокруг машины к водительскому месту, но практически сразу после того, как уселась в машину, вернулась назад. На этот раз жалоба состояла в том, что счетчик машины показывает намного больше километров, чем до того, как она оставила ее на парковку, и что машина вся пропахла пиццей. Клиентка стала обвинять Дена в том, что он пользовался ее машиной для поездки за пиццей. Так как не могло быть никаких свидетельств обратного, все, что оставалось сделать Дену — хладнокровно объяснить клиентке, что ее машина не использовалась ни для каких других целей и была припаркована сразу же после того, как она вручила парковочному служащему ключи. Ему пришлось повторять это несколько раз подряд, пока позади них на выезде не скопились другие машины. Дежурный менеджер спокойно вмешался в спор, чтобы объяснить клиентке, что персонал отеля обязан следовать стандартным оперативным процедурам. Он выразил надежду в том, что она снова посетит их отель, и спросил, не будет ли она возражать отогнать свою машину в сторону, так как несколько других машин уже ожидают своей очереди и подъездной путь становится перегруженным.

Задание:

1. Оцените действия Дениса.
2. Оцените действия дежурного менеджера.
3. Какие меры были предприняты отелем, чтобы оградить себя от ложных обвинений?
4. Какие дополнительные меры вы рекомендовали бы отелю предпринять для более эффективной работы с жалобами клиентов?

Перечень факторов, важных для персонала при выборе работы, по степени убывания их привлекательности

Критерий мотивации	Доля служащих, выбравших данный критерий, %
Интерес к работе	52
Организация труда	51
Заработная плата	48
Признание профессионального достоинства	46
Справедливая оценка труда	38
Психологический климат в коллективе	33
Возможность профессионального роста	29
Самореализация	32
Целеполагание	22
Безопасность	7

Ситуационная задача 7

Одним из важнейших аспектов, характеризующих принятые в коллективе ценности, является мотивация трудового поведения. Основополагающей сутью современной концепции управления персоналом является признание экономической целесообразности капиталовложений в привлечение персонала, поддержание его трудоспособности, создание условий для более полного выявления возможностей и способностей, заложенных в личности. Поэтому важные изменения в кадровой политике, стилях и методах руководства персоналом связаны с изменениями в системе трудовой мотивации. Мотивация позволяет обеспечить восстановление смыслообразующей функции труда, утратившей свои позиции в нынешних экономических условиях, возвращение нормальной трудоспособности работников и формирование нового трудового сознания.

На трудовую мотивацию влияют следующие показатели:

- система экономических нормативов и льгот;
- уровень заработной платы и справедливость распределения доходов;
- ус ловия и содержательность труда;
- признание со стороны окружающих и карьерные соображения;
- творческий порыв и интересная работа;
- желание самоутвердиться и постоянный риск;
- жесткие внешние команды, внутренняя культура и другое.

Готовность и стремление человека выполнять свою работу наилучшим образом рассматривается организацией в качестве ключевого фактора успеха организации. Знание мотивов, побуждающих человека к труду, и механизмов их возникновения позволяет разработать систему управления персоналом.

Результаты исследования ряда организаций индустрии туризма, в ходе которого опрошенных попросили указать факторы, важные для них при выборе работы, показали, что одним из основных факторов является интерес к работе. Этот фактор опередил по значимости такие факторы, как заработная плата, признание профессионального и личного достоинства, психологический климат в коллективе, безопасность (табл. 1.1).

Задание: сделайте выводы по табл. 1.1, а именно относительно роли материального стимулирования работников, на какой персонал в первую очередь направлена мотивация страхом, от чего зависит эффективность мотивации персонала отеля.

Ситуационная задача 8

В московских гостиницах сети «Marriott» для формирования у служащих отеля чувства гордости за свою компанию и сопричастности к деятельности всей гостиничной цепи в целом с вновь поступившими на работу сотрудниками проводится ориентировочный

инструктаж, во время которого они узнают об истории корпорации, их знакомят с принципами гостеприимства в цепи «Marriott»: приветствуйте каждого гостя с улыбкой; общайтесь с гостем в теплой, сердечной, дружелюбной манере; проявляйте неподдельный интерес к запросам гостя и его проблемам; четко выясняйте потребности гостя и будьте гибки при удовлетворении их; обладайте всеми необходимыми знаниями относительно своей работы; не бойтесь принимать полноценные решения и ответственности в них. Кроме того, служащих знакомят с существующими в гостинице компенсационными и премиальными выплатами, а также с правилами техники безопасности.

В течение испытательного срока, который может составлять 30, 60 или 90 дней, работник проходит несколько аттестаций на соответствие занимаемой должности. А затем в течение первых двух лет работника аттестуют каждые полгода, после двух лет работы — 1 раз в год. Такая аттестация позволяет самим работникам увидеть недостатки своей работы и учесть их в дальнейшем, а руководству дает возможность использовать данные аттестации для поощрения отличившихся сотрудников.

В процессе работы в гостинице цепи «Marriott» сотрудникам также предоставляются следующие социальные льготы и гарантии:

•медицинское страхование для сотрудников, проработавших более 1 года;

•организация поездок в Подмосковье и на Черное море, с предоставлением скидок в размере 60—90 % от стоимости путевки;

•предоставление всем сотрудникам гостиниц права на специальную скидку, если они останавливаются в любом городе мира в гостиницах сети «Marriott»;

•предоставление бесплатного питания (каждый месяц менеджер отдела раздает карточки на питание, по которым можно завтракать и обедать);

•совместное празднование отдельных дат (годовщина открытия гостиницы, Новый год и др.) для укрепления корпоративной культуры.

Кроме этого в гостиницах сети «Marriott» проводится также ряд мотивационных программ:

•«лучший сотрудник месяца». В конце каждого месяца выбираются претенденты на это звание, которые затем приглашаются на обед в один из банкетных залов гостиницы, где объявляется «лучший сотрудник», причем таких сотрудников два: «лицо» гостиницы и «сердце» гостиницы. Эти сотрудники получают приглашение на двоих в ресторан «Гратци» (Marriott) и денежную премию;

•«лучший сотрудник года» выбирается в конце года. Он получает приглашение в ресторан и поездку на неделю в Европу с проживанием в пятизвездочном отеле сети «Marriott»;

•«лучший супервайзер» и «лучший менеджер» выбираются каждый квартал и в конце года.

Однако эффективность этих поощрений с течением времени уменьшается.

Задание: назовите причины, по которым эффективность данных систем поощрения персонала может с течением времени уменьшаться.

Ситуационная задача 9

Индустрия гостеприимства уникальна тем, что персонал составляет часть ее продукта (товара). Для поддержания качества обслуживания многие гостиницы разрабатывают стандарты обслуживания — комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания туристов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества для всех производимых операций. Однако стандартизация не решает всех вопросов качественного обслуживания потребителя, так как качество гостиничных услуг — свойство, которое предназначено для формирования у потребителей чувства удовлетворенности, восприятие ими полученного обслуживания как соответствующего их требованиям (ожиданиям). Клиентов у организации бесконечное множество, у каждого свои ожидания и свое, обусловленное индивидуальными особенностями психики и интеллекта восприятие получаемого обслуживания и реакция на него, а потому это восприятие не может быть описано в виде какого-то определенного алгоритма на все случаи жизни. Качество обслуживания в гостиницах зависит от умения персонала:

•распознать и оценить требования каждого потребителя к гостиничному обслуживанию;

•оценить восприятие каждым потребителем предоставляемых ему услуг;

• оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания гостей, добиваясь удовлетворенности каждого потребителя предоставляемым обслуживанием. Таким образом, в настоящее время для квалифицированной работы в сфере гостеприимства, помимо технологической подготовки, знаний в области туристского и гостиничного бизнеса, также необходима соответствующая психологическая подготовка, владение вопросами межличностного общения. Все большее значение приобретают личностные качества работника, его интуиция, опыт, способность и умение оценивать ситуацию с разных сторон, в том числе и с детской точки зрения, возможность творчески и новаторски подойти к решению возникающих проблем.

Задание: заполните таблицу «идеальный» работник индустрии гостеприимства.

Таблица 1

Метод	Цель обучения	Содержание метода	Положительные стороны данного метода	Отрицательные стороны данного метода	Характеристика гостиницы
Самообучение	Любая	Сотрудник самостоятельно или по согласованию с руководством ставит цели обучения, ищет информацию, работает с ней,структурирует ее. Возможно обучение с помощью современных компьютерных и интернет-технологий			Любая организация
Обучение по гостиничному продукту	Получение знаний о предлагаемом организацией гостиничном продукте и услугах	Лекции, семинары, практикумы			Сетевые организации
Наставничество	Профессиональная адаптация,адаптация в организации	Старший и более опытный член организации берет «под свое крыло» младшего коллегу, передавая ему знания, полученные за многие годы работы в этой организации. Наставник показывает правильные действия, дает советы, контролирует — обучающийся должен только усвоить то, что ему преподают			Любая организация

Таблица 2

Требования к персоналу гостиничных предприятий	Рейтинг требования (1 — наименьший, 5 — наибольший)				
	1	2	3	4	5
Клиентоориентированность					
Ответственность					
Обучаемость					
Способность планировать работу, организованность					
Стрессоустойчивость					
Умение работать в команде					
Аккуратность					
Внимательность					

Таблица3.

Требования к персоналу гостиничных предприятий	Рейтинг требования (1 — наименьший, 5 — наибольший)				
	1	2	3	4	5
Знания					
Высшее/неполное высшее образование в области туризма или гостеприимства					
Знание иностранного языка					
Минимальный рабочий стаж/практика работы в индустрии туризма и гостеприимства					
Умения и навыки					
Навыки работы с клиентами					
Работа на персональном компьютере с различными информационными системами					
Личностные и деловые качества					
Коммуникабельность					
Ориентация на достижение результата					

Ситуационная задача 10

Завтрашний день гостиничной индустрии определяется уже сегодня под влиянием клиентского спроса. Среди основных направлений развития отрасли — централизация управления, появление специализированных отелей, ориентированных на обслуживание определенных сегментов рынка, объединение объектов размещения с торгово-развлекательными и офисными комплексами, строительство апартаментов для длительного проживания, управляемых гостиничными операторами. Важную роль играет внедрение передовых технологий, благодаря которым значительно упростился процесс бронирования гостиничных услуг. Специально созданные операционные системы обеспечивают функционирование внутренних служб отеля, например, позволяют эффективно управлять номерным фондом.

Изменения претерпевает техническое оснащение номеров. К услугам клиентов — высокоскоростное соединение с Интернетом, порты подключения различного рода техники, панели управления освещением и другими удобствами.

Многие отели хотят удивить гостей своим расположением: на кронах деревьев, под водой, высоко взорах. В голландском городе Харлинген работают апартаменты в башне подъемного крана, в Новой Зеландии можно пожить в Hobbit Motel, который построен в соответствии с традициями «архитектуры хоббитов». Вполне возможно, что в будущем туристы смогут останавливаться в воздушных гостиницах — уже анонсированы два проекта подобных объектов размещения. Первый появится в ближайшем будущем — корпорация Aeros откроет воздушный отель на базе 4-этажного дирижабля Aeroscraft ML866. В нем будут каюты для путешественников, рестораны, пассажирские салоны, конференц-залы, библиотека. Примечательно, что дирижабль должен потреблять на 50 % меньше энергии, чем самолет такой же вместимости.

Второй проект реализуют компания Massaud Studio и французское Агентство аэронавигационных исследований. Они работают над созданием воздушного корабля, на борту которого смогут разместиться до 40 человек. Судно сможет развивать скорость до 146 км в час и преодолеть около пяти тысяч километров без дозаправки.

Интересная форма гостиниц получила распространение в Японии в 1970-х гг. Речь вдет об отелях-капсулах, которые сегодня в несколько измененном виде начинают завоевывать страны Старого Света. Инвесторы видят в них целый ряд преимуществ — относительно невысокие затраты, быстрая окупаемость, большая вместимость. Отели с минимальной площадью номеров, которые часто не имеют окон, открывают три британские сети — Yotel, Easy Hotel и CitizenM. Операторы делают ставку на невысокую стоимость проживания, удобное расположение и применение инновационных технологий. Например, стоимость номера в гостиницах Easy Hotel в Европе — 25 фунтов. Отели-капсулы от этой компании появятся также в ОАЭ, Нидерландах, Сингапуре, Таиланде, Германии, Южной Африке, США и России. Первенец оператора Yotel в 2007 г. принял гостей в лондонском аэропорту Гатвик. В номерах площадью 7 м2 удалось разместить душ, туалет, телевизор. Можно проектировать на стены и потолок фильмы и фотографии.

Еще одна тенденция — появление так называемых интеллектуальных отелей, в которых сводятся к минимуму контакты с обслуживающим персоналом и открываются новые возможности по управлению окружающим пространством. Среди последних событий — открытие Majestic Minima в Южной Австралии. Полностью переведенный на высокотехнологичный метод обслуживания отель предлагает гостям самостоятельно, через аппарат с сенсорным экраном, оплатить проживание, получить ключи от номеров, заплатить за парковку и завтраки в кафе по соседству. Реконструкция Majestic Minima обошлась владельцам в 9 млн долл. Теперь бутик-отель пользуется большой популярностью. За 99 долл. гость получает комфортабельный номер площадью 14 м2 с балконом, высокоскоростным доступом в Интернет, широкоформатным LCD-монитором. Сенсорные экраны и специальные автоматизированные стойки для гостей получают все большее распространение в гостиничном бизнесе. Например, стойки для самостоятельной регистрации установлены в отелях сети Hyatt в США, Канаде и странах Карибского региона. Подобная технология апробируется в гостиничных ресторанах и барах. Корпорация Microsoft разработала специальную систему Microsoft Surface, превращающую весь стол в большой сенсорный экран. С его помощью клиенты смогут ознакомиться с меню и сделать заказ, послушать музыку или поиграть в игры. Новую услугу уже предложили посетителям бара Adour в гостинице St. Regis Hotel (Нью-Йорк).

Техническое оснащение номера становится важнейшим фактором при выборе отеля. Один из лидеров в этом состязании — сеть The Peninsula Hotels. Под руководством Фрэзера Хикокса, возглавляющего специальное подразделение компании, проводятся исследования по изучению спроса на технические новинки. В открывшемся в 2007 г. The Peninsula Tokyo гостевые комнаты оборудованы беспроводной прикроватной панелью управления температурой воздуха, освещением, жалюзи, будильником, телефоном и аудиосистемой. Работает ночная подсветка дороги в ванную, в которой, кстати, установлены маникюрные сушилки для ногтей и увлажнители воздуха. В номерах есть индикаторы уличной

температуры, интернет-радио на три тысячи станций. Расширенные функции телефона позволяют переводить звонки с мобильного на гостиничный номер.

Идею высокотехничного номера активно поддерживает сеть отелей Fairmont, где также устанавливают беспроводные панели управления. Помимо прочего они обеспечат связь между гостем, обслуживающим персоналом и ресепшн.

На мировом гостиничном рынке появляются люксовые бренды с эксклюзивными дизайнерекйми решениями. Хотельеры подписывают договоры о сотрудничестве с известными домами, моды, владельцами легендарных торговых марок. Примером успешного сотрудничества может служить альянс The Ritz-Carlton и Bvlgari. Компании разделили полномочия для эффективного продвижения новых отелей. Результатом стало появление группы Bvlgari Hotels & Resorts. The Rezidor Hotel Group анонсировал бренд Hotel Missoni. Первые объекты сети появятся в Эдинбурге и Кувейте в будущем году. Некоторые операторы продвигают собственные люксовые бренды. Примером могут служить Starwood с торговой маркой W или Intercontinental Hotels Group с Indigo.

Задание:

1.Укажите основные тенденции развития гостиничного бизнеса.

2.Подумайте, с чем связаны попытки дифференциации предложения гостиниц на рынке?

3.На какие целевые сегменты рынка рассчитаны описанные группы необычных гостиниц? Какие потребности клиентов эти гостиницы стремятся удовлетворять?

Дисциплина «Ресторанный бизнес»

Ситуационная задача 1

Прочитайте описание пиров в римских тавернах и ответьте на вопросы.

Особую славу приобрели знаменитые римские пиры, которые устраивала знать. Для состоятельных римских граждан организовывались своеобразные «рестораны» в трактирах, особой популярностью среди которых пользовалась заведения римского трактирщика Секвиля Локарта. Римские повара считались городской элитой и награждались громкими титулами.

Завтрак и обед обычно состоял из простых блюд: сыра, оливок, хлеба, меда и свежего молока. Зато ужин подавался более церемонно. В летнее время он начинался в два часа дня, в зимнее на час позже. Заканчивался же ужин глубокой ночью, а нередко и под утро.

Древние римляне ели в полулежачем положении, опираясь на левую руку. Еду брали руками, поскольку еда была уже заранее разрезана на мелкие куски, хотя иногда подавались и жидкие или вязкие блюда, для принятия которых употребляли ложку. Праздничный ужин разделялся на три части: закуски, настоящий ужин и выпивка с тостами. Закуска состояла из оливок, яиц, зеленого лука, устриц, грибов и овощей. Все это запивалось вином с разбавленным медом, которое считалось аперитивом.

Ужин состоял из семи блюд и заканчивался десертом, а вино подавалось разбавленным и не должно было превышать '/3 от полного объема напитка. Вино подавалось летом холодным, а зимой подогретым. Часто красное вино настаивалось на пряных травах (мирра, розовые лепестки, фиалки и перец) и было терпким и горьковатым на вкус. Особенно ценились крепленые вина, которые могли себе позволить только зажиточные горожане. Вино и винный уксус выступали еще и в качестве дезинфицирующего средства.

Сохранились описания рецептов некоторых блюд, например, оливковое масло принято было настаивать на лавровом листе и добавлять морскую соль. Большой популярностью пользовались соленая рыба и пряные соусы на рыбной основе. Одним из таких знаменитых соусов был garum. Гарум получали следующим путем. В глиняный горшок клали рыбные внутренности, добавляли оливковое масло, уксус, соль, а затем оставляли на солнце в течение 2—3 месяцев, периодически помешивая. Затем получившуюся смесь отфильтровывали. Жидкость и есть гарум, который добавлялся почти ко всем блюдам.

1.Какие объекты туристской инфраструктуры древнеримского периода вам известны?

2.Как вы думаете, для чего использовалось большое количество специй и соли при приготовлении блюд?

3.В чем состоит отличие в социальном положении владельца древнеримской таверны и современного ресторана?

Ситуационная задача 2

Прочитайте приведенный ниже текст и ответьте на вопросы.

«...Кулон — француз, а гостиница его слывет лучшей в Петербурге, это, впрочем, никак не означает, что жить у него удобно и уютно.

Гостиницей Кулона управляет выходец из Франции; нынче заведение его почти полностью заселено, благодаря приближающемуся бракосочетанию великой княжны Марии, так что он, как мне показалось, был едва не огорчен необходимостью принять еще одного постояльца и не слишком утруждал себя заботой обо мне.

Тем не менее после долгих хождений по дому и еще более долгих переговоров он поселил меня на третьем этаже в душном номере, состоящем из прихожей, гостиной и спальни, причем ни в одной из этих комнат не было ничего похожего на шторы или жалюзи. А между тем солнце сейчас в этих краях покидает небосклон от силы на два часа и косые его лучи проникают в помещения дальше, чем в Африке, где они падают отвесно и, по крайней мере, не достигают середины комнаты.

В воздухе стоит решительно невыносимый запах штукатурки, извести, пыли, насекомых и мускуса. Ночные и утренние впечатления вкупе с воспоминаниями о таможенниках взяли верх над моей любознательностью, и вместо того, чтобы, по своему обыкновению, отправиться бродить куда глаза глядят по улицам Петербурга, я, не снимая плаща, бросился на огромный кожаный диван бутылочного цвета, прямо над спинкой которого висело украшавшее гостиную панно, и заснул глубоким сном, который продлился не более трех минут.

Проснулся я от того, что почувствовал жар, оглядел себя и увидел: что бы вы думали? Шевелящийся коричневый покров поверх моего плаща; отбросим иносказания: плащ мой был усеян клопами, и клопы эти ели меня поедом. В этом отношении Россия ничем не уступает Испании. Я сбросил с себя одежду и принялся бегать по комнате, громко зовя на помощь.

«Что же будет ночью?» — думал я, продолжая кричать что есть мочи. На мой зов явился русский слуга; я втолковал ему, что хочу видеть хозяина гостиницы. Хозяин заставил себя ждать, но, наконец, пришел. Однако, узнав причину моего огорчения, расхохотался и тотчас удалился, сказав, что я скоро привыкну к своему пристанищу, ибо ничего лучше я в Петербурге не найду; впрочем, он посоветовал мне никогда не садиться в России на диваны, ибо на них обычно спят слуги, а им сопутствуют легионы насекомых.

Желая успокоить меня, он поклялся, что клопы не тронут меня, если я не буду приближаться к мебели, в которой они мирно обитают. Утешив меня таким образом, он удалился.

Петербургские постоялые дворы имеют много общего с караван-сараями; дав вам приют, хозяин предоставляет вас самому -себе, и, если вы не привезли с собой собственных слуг, никто о вас не позаботится; мой же слуга не знает русского и потому не только не сможет быть мне полезен, но, напротив, будет меня стеснять, ибо мне придется печься и о себе, и о нем. Однако благодаря своей итальянской изобретательности он очень скоро разыскал в темных коридорах пустыни, именуемой гостиницею Кулона, здешнего слугу, ищущего работу. Человек этот говорит по-немецки; хозяин гостиницы ручается за его честность. Я поведал ему о своей беде. Он тотчас притаскивает мне железную походную кровать русского образца; я покупаю ее, набиваю матрас свежайшей соломой, и, велев поставить ножки своего ложа в кувшины с водой, устанавливаю его в самой середине комнаты, откуда распоряжаюсь вынести всю мебель...». Астольф де Кюстин «Россия в 1839 году».

1. На какие основные проблемы в сфере гостеприимства указывает иностранный путешественник?
2. Что вы можете сказать об основных характеристиках развития гостиничного хозяйства в первой половине XIX в.?
3. Как вы считаете, стоит ли безоговорочно верить впечатлениям автора?

Ситуационная задача 3

Ознакомьтесь с выпиской из исторического документа и ответьте на вопросы после текста.

Обязательное постановление Московской городской думы о продаже крепких напитков, изданное на основании ст. 442 уст. О питейном сборе и ст. 103—106 Городового положения. Москва. Городская типография, Гнездниковский пер., собств. дом, 1889.

1. Трактиры, рестораны, харчевни и кухмистерские с продажею крепких напитков должны иметь не менее двух посетительских комнат и занимать не менее 36 квадратных саженей в каждом этаже, включая в это пространство буфеты, но исключая кухни, служительские помещения и разного рода кладовые. Высота комнат в этих заведениях должна быть не менее трех с половиной аршин.

2. Трактирные заведения могут быть расположены в нескольких этажах, но с непременным условием внутреннего между ними сообщения.

3. Трактиры и рестораны, с разрешения Городской Управы, выдаваемого по соглашению с господином Обер-Полицмейстером, кроме общих зал, могут иметь особые для посетителей комнаты (кабинеты), в которых не допускаются приспособления для запирания дверей изнутри, а также для жилья в них.

Примечание 1. Трактиры и рестораны, помещающиеся в одном здании с меблированными комнатами, не должны иметь с ними общего входа и внутреннего сообщения.

Примечание 2. При гостиницах могут быть, с разрешения господина Обер-Полицмейстера, устраиваемы рестораны.

4.Постановка чайного, съестного и винного буфетов в том или другом помещении трактирного заведения предоставляется усмотрению содержателя оного.

5.Кухни в трактирных заведениях могут помещаться или в одной, или в нескольких комнатах. В них должны быть устроены: русская печь, плита и куб для нагревания воды, для уборки же помоев и сора в кухнях должна находиться особая металлическая посуда.

6.При трактирных заведениях должны находиться приспособления для хранения съестных припасов.

7.Всякое трактирное заведение может иметь несколько входов. Над наружными входами обязательно иметь вывески с обозначением рода торговли, как-то: «трактир», «харчевня» и т. д., а также должен быть и фонарь.

8.Комнаты в трактирных заведениях должны быть сухи, светлы, хорошо вентилируемы и опрятно содержимы. Мебель в них следует иметь прочную и опрятную.

9.Столовое белье и платье прислуги должны быть крепки, чисты и опрятны.

10.В трактирных заведениях должно быть ежедневно приготовляемо не менее двух горячих блюд (хлебова) и не менее двух блюд (кушаний) других сортов...

11.Во всяком трактирном заведении обязательно иметь на видных местах прейскуранты кушаний и напитков.

12.Вновь открываемые гостиницы для приезжающих и постоянных жильцов должны иметь не менее 30 нумеров, при этом они могут иметь не более одной общей столовой залы и одной газетной комнаты и одного биллиарда на каждые 30 нумеров.

13.В газетных комнатах воспрещается подача посетителям кушаний и крепких напитков. В общих столовых дозволяется торговля до 12 часов ночи.

14.При гостиницах должны быть кухни с принадлежностями, контора, помещения для прислуги и для постановки самоваров и ватерклозеты.

15.Коридоры во вновь открываемых гостиницах должны иметь в ширину два с половиной аршина и быть достаточно светлы.

16.С сумерек до полного рассвета коридоры эти, а равно главные лестницы и подъезды, должны быть освещаемы и охраняемы особыми дежурными.

17.Гостиницы обязаны иметь особые книги для записывания времени прибытия и выбытия квартирантов. Книги эти должны быть предъявляемы для обзора и выписок из них не только полиции, но и агентам Городского Общественного Управления тотчас по их востребованию.

18. В конторах и общих столовых гостиниц должны находиться таблицы с обозначением против каждого номера фамилий лиц, их занимающих. Те же номера, против которых ничьих фамилий не обозначено, должны быть отворены немедленно по требованию полиции или агентов Городского Общественного Управления.

19.В конторах и общих столовых гостиниц должны находиться на видных местах прейскуранты подаваемых в них припасов, а в номерах — цены за квартирование, белье и прочие принадлежности квартирования.

20.Гостиницы открываются по соглашению Городской Управы с Обер-Полицмейстером в мере действительной в них надобности по соображению местных условий.

21.Буфеты при театрах, танцевальных вечерах, выставках, клубах и разных общественных собраниях производят торговлю не целый день, а только во время спектаклей, репетиций и маскарадов в театрах и в часы, назначенные для открытий для публики клубов, выставок и собраний; буфеты, открываемые при увеселительных садах, при расстановке в саду столов для публики, изменяя тем самым характер буфета, должны считаться трактирными заведениями.

22. Пивные лавки должны быть светлы и сухи. Они не должны иметь непосредственного сообщения не только с посторонними торговыми или иными помещениями, но и с квартирою живущего при них хозяина или его приказчика.

Задание:

1.Подумайте, какие из перечисленных требований к гостиницам XIX в. остаются актуальными и в наши дни.

2.Что указывает на особое внимание полиции к гостиницам и питейным заведениям того времени? Почему?

3.Как вы считаете, почему не разрешалось гостиницам и питейным заведениям иметь сообщающиеся проходы к гостевым номерам

Ситуационная задача 4

В результате более чем десятилетий работы один из ресторанов приобрел прекрасную репутацию заведения, где посетителям предлагают хорошую пищу. В выходные дни он всегда заполнен, да и в обычные дни посещаемость ресторана превышает средние по городу показатели. Менеджер ресторана утверждает, что они совершенно не занимаются маркетингом, потому что он им абсолютно не нужен: у них и так неплохо идут дела. Как вы считаете , этот ресторан на самом деле не занимается маркетингом? Обоснуйте свое мнение!

Перечислите некоторые из простейших способов, какими пользуется руководство ресторана для обеспечения постоянного притока посетителей в свое заведение.

Ситуационная задача 5

Турист остановился в гостинице в Швейцарских Альпах с прекрасным видом на Женевское озеро. К столовой примыкал балкон, с которого можно было любоваться великолепным пейзажем. Завтрак на таком балконе – прекрасное начало летнего дня. Для гостей этот балкон – настоящая находка, а для гостиницы – лишние хлопоты, поскольку он расположен далеко от кухни. Вблизи балкона раздаточного стола не было, и поэтому еду для гостей, желающих обедать на балконе, надо было нести через весь обеденный зал и затем через единственную дверь, ведущую на балкон. Проще говоря, обслуживать гостей на балконе было очень неудобно. И официанты начали выживать гостей с балкона, убрав оттуда столы. Если кто-нибудь изъявлял желание обедать на балконе, эта просьба вызывала на лице обслуживающего персонала кислую мину. Гостю приходилось ждать минут 15, пока на балкон принесут стол и накроют его. Затем официант исчезал, и дозваться его снова было очень трудно. Все это делалось для того, чтобы гость понял, что на балконе в этой гостиницы не едят.

Задание: дайте оценку ситуации. На ваш взгляд, была ли допущена ошибка со стороны руководства гостиницы, и каким образом следовало бы ему поступить? На какую деятельность ориентирован в данном случае ресторан?

Ситуационная задача 6

Сеть ресторанов Victoria Station специализировалась на приготовлении прекрасной жареной грудинки. Дело шло так успешно, что во всех 50 ресторанах этой сети жареная грудинка стала фирменным блюдом. Политика руководства была направлена на повышение вкусовых качеств этого блюда и снижению его стоимости. Было определено оптимальное количество дней для выдерживания мяса в коптильне. Потом грудинка поджаривалась на медленном огне так, что в ней сохранялись все соки, и она не подгорала. Словом, это был отличный товар. Но со временем вкусы посетителей меняются, и теперь они уже не хотят каждый раз, приходя в ресторан, есть грудинку. Сейчас их больше интересуют жареные цыплята, морские продукты и итальянские макаронные изделия. Рестораны Victoria Station научились прекрасно готовить грудинку, но посетители разлюбили это блюдо.

Задание:

Какую ошибку в проведении политики ресторана допустило руководство ресторана Victoria Station? Предложите новую стратегию ресторана?

Ситуационная задача – ресторан.

В настоящее время маркетологи хотят строить со своими потребителями долгосрочные взаимоотношения. Но, как и в любых других взаимоотношениях, мы должны действовать в этом случае избирательно, то есть выбирать тех, с кем мы хотим общаться. Некоторые потребители не приносят прибыли, а есть и такие, которые вызывают неудовольствие у других клиентов.

Скажем, грубость, громогласность и невоспитанность некоторых посетителей могут отрицательно повлиять на впечатления других людей и на их общее мнение о данном заведении. Поэтому загородные клубы и круизные корабли «воспитывают» своих клиентов, обучая их соответствующему поведению, в частности, в какой одежде не следует приходить на обед, что не следует появляться в общих местах после хорошей выпивки, что громко не разговаривают, а также тактично обращают внимание на другое неподходящее поведение. Компании, действующие в отрасли гостеприимства, должны уделять должное внимание этим вопросам, поскольку действия отдельных людей могут отрицательно сказаться на здоровье и безопасности остальных гостей и персонала. Ношение огнестрельного оружия, плевки на пол, появление в нечищеной обуви и многие другие подобные сбои требуют соответствующего внимания менеджеров, работающих в этой отрасли.

Профессора Борчгревинк (Borchgrevinck), Кнутсон (Knutson) и Вудс (Woods) после собеседований с официантами из 29 ресторанов в одном из средних городов штата Мичиган составили список нежелательных гостей

Десять самых нежелательных гостей

Мужчины

1. Имеет большое самомнение и требует повышенного внимания к своей личности.
2. Использует грубые выражения.
3. Отпускает замечания сексуального характера.
4. Называет официанта уменьшительным именем.
5. Садится далеко от столика, и поэтому официанты должны его обходить.
6. Считает, что он здесь хозяин.
7. Хуже общается с официантом-мужчиной, чем с официанткой.
8. Хочет разговаривать только с менеджером.
9. Громко кричит на официантов.
10. Сам занимается «этим бизнесом» и всегда знает, как надо все делать (и сообщает об этом официанту)

Женщины

1. Отправляет блюдо назад на кухню.
2. Требует, чтобы ресторан принимал специальный заказ без дополнительной оплаты.
3. Часто меняет прежний заказ.

4. Требует замены блюд без дополнительной оплаты.
5. Долго сидит за столиком, закончив еду.
6. Слишком активно пользуется духами.
7. Не оставляет достаточных чаевых.
8. Полагает, что она – единственный ваш гость.
9. Кладет свои вещи на другие стулья.
10. Испытывает сильное раздражение, если что-то идет не так, как планировалось.

Задание:

Проанализируйте список нежелательных гостей ресторана и сделайте выводы, учитывая тот факт, что опрос проводился среди официантов штата Мичиган (США). Можно ли расширить список нежелательных гостей ресторана с учетом менталитета жителей России? Смоделируйте ситуацию выполнения своих профессиональных обязанностей официантом при присутствии 2-3 «нежелательных» гостей в ресторане

Ситуационная задача 7

Вы только что наняты на должность менеджера обеденного зала в местной гостинице. Генеральный менеджер поручил вам рассмотреть цены в меню и определить, не нуждаются ли они в изменении.

Задание:

Как вы решите такую задачу?

Ситуационная задача 8

Подумайте о торговом участке в привлекательном для вас месте. Предположим, вы собираетесь начать здесь заниматься бизнесом и ищите привлекательную возможность для размещения ресторана.

Задание:

1. Представляет ли это направление бизнеса возможность для четкого дифференцирования вашего продукта? Опишите ваш целевой рынок и как вы будете его обслуживать, чтобы он отличался от обслуживания других ресторанов, которые здесь уже работают.
2. Какой набор маркетинговых инструментов вы используете для своего бизнеса.

Ситуационная задача 9

Посетитель приходит в ресторан к его закрытию и вместо приветствия слышат: «Что вам нужно?». Несколько опешив, он отвечает, что хотел бы перекусить. В ответ на это ему сообщают, что ресторан уже закрыт. Посетитель указывает на табличку на двери, где говорится, что ресторан работает до 23 часов. «Да, но к тому времени, как я здесь уберусь, будет как раз 23. Так что считайте, что мы закрыты». Посетитель разворачивается и направляется в другой ресторан, расположенный по соседству.

Задание:

Проанализировать ситуацию и найти объяснение: почему с посетителем обошлись так скверно? Высказать несколько предположений, одно из которых увязать со стилем управления, действующем в ресторане. Какой основной принцип бизнеса нарушен в описанной ситуации? Объясните, почему обслуживающий персонал ресторана является частью продукта, получаемого посетителем.

Задание 3: Тест

Примерные тестовые задания по дисциплинам, включенным в государственный экзамен

Тест по дисциплине «Технология гостиничной деятельности»

1. 3 января в 8 часов утра клиент заселился в номер люкс, цена которого по прейскуранту составляет 1 180 рублей в сутки. Постоялец выехал из номера 5 января в 17 часов. Почасовой тариф за номер люкс установлен в размере 47,20 рублей. Стоимость проживания клиента в гостинице составит:

а) 2360,0руб.
б) 2596,0руб.
в) 3540,0руб.

2. Время аннуляции брони при негарантированном бронировании:
а) 12 часов следующего за прибытием дня;
б) 18.00 дня прибытия
в) 24.00. дня прибытия

3. При гарантированном бронировании бронь аннулируется при опоздании гостя …
а) на час
б) на 12 часов
в) на сутки

4. В случае задержки выезда потребителя на срок от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за проживание взимается:
а) почасовая оплата
б) плата за половину суток
в) плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты)

5. Может ли гостиница включать в счет клиента плату за услугу бронирования, если гость опоздал:
а) да
б) нет

6. Является ли необходимой АСУ для осуществления Интернет бронирований в режиме онлайн:
а) да
б) нет

7. Рассчитать загрузку гостиницы, если номерной фонд состоит из 400 номеров, 250 из которых занято.
а) 160%
б) 62,5%
в) 0,6%.

8. Гостиничная деятельность – это деятельность, подпадающая под лицензирование в соответствии с законом «О лицензировании отдельных видов деятельности»:
а) да
б) нет

9. Освобождает ли гостиницу от ответственности сделанное ею объявление о том, что она не принимает на себя ответственность за несохранность вещей постояльца:
а) да
б) нет

10. Какой этап следует после регистрации предварительного заказа на гарантированное бронирование:
а) выполнениезаказа
б) определениеналичиянномеров
в) подтверждениебронирования
г) составлениеотчета о бронировании

11. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности:

а) нет
б) да
в) только в случае оказания услуг населению

12. Какой из вариантов подтверждения гарантированного бронирования является для гостиницы наиболее предпочтительным:

а) авансовыйвзнос
б) предоплата
в) предъявлениеданныхкредитнойкарты

13. Какая глобальная система бронирования получила наибольшее распространение в Европе:

а) AMADEUS
б) SITA
в) GALILEO
г) HOLIDAX
д) SABRE
е) WORLDSPAN
ж) ABACUS

14. Освобождается ли гостиница от ответственности за несохранность содержимого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы:

а) да
б) нет

15. Показатель, обозначающий возможную пропускную способность гостиницы при 100%-ном использовании всех инвентарных мест, которыми располагает гостиница в планируемом календарном периоде:

а) количествокойко-суток
б) показательпропускнойспособностигостиницы
в) коэффициентзагрузки

16. Основной документ учета состояния гостиничной деятельности в течение определенных суток:

а) ведомостьдвиженияномерногофонда
б) список проживающих на этаже (шахматка)
в) балансдвиженияномерногофонда

17. Применение каких мер предупреждения и своевремен6ного реагирования на любую опасную ситуацию с целью минимизации рисков и ущербов выводится сегодня на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности:

а) организационных
б) физических
в) технических

18. Технологии, обеспечивающие достижение отелем конкурентного преимущества и обычно менее доступные для использования всеми участниками рынка:

а) базовые
б) ключевые
в) ведущие

19. Как называется бронирование, при котором гостиница сверх максимально возможного количества бронирований резервирует некоторое количество дополнительных номеров:

а) гарантированное
б) негарантированное
в) подтвержденное
г) двойное

20. К основным гостиничным услугам относят:

а) размещение и медицинскоеобслуживание
б) питание и развлечение
в) питание и размещение

21. Укажитепорядокнегарантированногобронирования:

а) подтверждениябронирования
б) заявканабронирование
в) выполнениезаказа
г) определениеналичиянномеров
д) составлениеотчетов о бронировании
е) регистрациязаказа

22. Общее количество гостей в гостинице – 200 человек, число проданных номеров – 90, а всего гостиница предлагает к продаже 120 номеров. 2,2 – этопоказатель…..

а) загрузкиномерногофонда
б) двойнойзагрузки
в) количества гостей на один проданный номер

23. Неустойку какого размера выплачивает исполнитель за каждый день просрочки срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице:

а) 1% суточнойценызабронированныхмест
б) 3%
в) 5%

24. В течение какого срока должны быть устранены недостатки оказанной услуги с момента предъявления потребителем соответствующего требования:

а) 12 часов
б) 24 часов
в) 1 часа

25. В течение какого срока должны быть удовлетворены требования потребителя услуги об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении ущерба, причиненного расторжением договора на предоставление услуг со дня предъявления соответствующего требования:

а) недели
б) 3 дней
в) 10 дней

26. Укажите последовательность, которую должна соблюдать горничная, убирая номер:

а) кабинет
б) прихожая
в) санузел
г) спальня

д) гостиная

27. Покажитепоследовательностьработытгорничной:
а) выездныеномера
б) текущаяуборка
в) свободныеномера

28. Может ли гостиница сама определить перечень услуг, которые входят в цену номера:
а) да
б) нет

29. Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца:
а) да, отвечает в любом случае
б) отвечает при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.

30. За сколько суток должен оплатить гость свое проживание, если он заехал 10.05 в 6.00, а выехал 12.05 в 1.00:
а) 2 суток
б) 1,5 суток
в) 2 суток 1 час

Тест по дисциплине «Организация гостиничного дела»

1. Первые дорожные гостиницы появились:
а) во Франции
б) в Германии
в) в Англии
г) в России

2. Как в 12 веке на Руси называли постоялые дворы:
а) улица
б) яма
в) бунгало
г) постой

3. Гостиничная цепь как форма ведения бизнеса возникла:
а)во Франции
б)в Германии
в)в Швеции
г)в США

4. Объект, который регулярно или эпизодически предоставляет туристам места для ночевки, называется:
а) гостиница
б) средство размещения
в) база отдыха
г) мотель

5. Средства размещения делятся на:
а) коллективные
б) индивидуальные

в) специализированные
г) функциональные

6. Какой критерий классификации гостиничных предприятий лежит в основе более 30 систем классификации:
а) функциональное назначение
б) уровень цен
в) уровень комфорта
г) месторасположение

7. Какая из стран в международной классификации гостиниц используют систему «корон»
а) Швеция
б) Швейцария
в) Великобритания
г) Испания

8. Выделите специализированные гостиничные предприятия среди перечисленных:
а) кемпинг
б) туристские базы
в) приюты
г) бунгало

9. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-двухместными отсеками, в которых расположены спальные кресла называется:
а) ротель
б) ботель
в) флотель
г) пансион

10. Самым дорогим по стоимости предоставляемых услуг средством размещения, является:
а) ротель
б) ботель
в) флотель
г) флайтель

11. Гостиницы, предназначенные для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки называются:
а) целевые
б) гостиничные комплексы
в) транзитные
г) кемпинги

12. Гостиничное предприятие, состоящее из нескольких квартир, называется:
а) отель-гарни
б) апарт-отель
в) пансион
г) бунгало

13. В рамках организационной структуры гостиничного предприятия выделяются составляющие:
а) структура управления
б) финансовая структура

в) производственная структура
г) технологическая структура

14. К наиболее распространенным в международной практике формам управления предприятиями гостеприимства относят:
а) управление по контракту
б) управление через договор франчайзинга
в) аренда

15. Основная услуга гостиничного предприятия – это:
а) предоставление услуг питания
б) предоставление дополнительных услуг
в) предоставление временного жилья
г) предоставление услуг бронирования

16. Самой крупной в гостинице службой является:
а) служба приема и размещения
б) служба общественного питания
в) служба управления номерным фондом
г) административная служба

17. Определите последовательность уборки номерного фонда:
а) только что освободившиеся от проживающих гостей
б) забронированные номера
в) занятые помещения

18. Определите последовательность уборки номера, состоящего из нескольких комнат:
а) гостиная
б) санузел
в) спальня
г) другие помещения

19. В зависимости от местных условий применяются следующие формы организации труда горничных:
а) индивидуальная
б) бригадная
в) вахтовая
г) сменная

20. Комплекс работ по поддержанию в исправном состоянии всех элементов номерного фонда, а так же по обеспечению соответствия параметров этих элементов требованиям эксплуатационных стандартов, называется:
а) технологическое обслуживание
б) техническое обслуживание
в) ремонт номерного фонда
г) эксплуатация номерного фонда

21. Контроль за работой смены горничных осуществляет:
а) администратор
б) дежурный по этажу
в) стюард
г) менеджер службы

22. Время, отводимое на обслуживание индивидуальных клиентов службой приема и размещения, составляет:

а) 10 минут
б) 15 минут
в) 8 минут
г) 20 минут

23. В японской гостинице время от приветствия до получения ключей занимает:

а) 15 секунд
б) 45 секунд
в) 2 минуты
г) 5 минут

24. В большинстве гостиниц работники службы приема и размещения работают по:

а) 12 часов
б) 8 часов
в) 24 часа
г) 16 часов

25. За сколько суток должен оплатить гость свое проживание, если он заехал 10.05 в 6.00, а выехал 12.05 в 1.00?

а) 2 суток
б) 1,5 суток
г) 2 суток 1 час
г) 2 суток 6 часов

26. Время аннуляции брони при негарантированном бронировании:

а) 12 часов следующего за прибытием дня
б) 2.00 дня прибытия
в) 18.00 дня прибытия
г) 22.00 дня прибытия

27. За сколько суток должен оплатить гость свое проживание, если он заехал 10.05 в 6.00, а выехал 12.05 в 1.00:

а) 2 суток
б) 1,5 суток
в) 2 суток 1 час
г) 2,5 суток

28. Как называется бронирование, при котором гостиница сверх максимально возможного количества бронирований резервирует некоторое количество дополнительных номеров:

а) гарантированное
б) негарантированное
в) подтвержденное
г) двойное

29. Может ли гостиница включать в счет клиента плату за услугу бронирования, если гость приехал в назначенное время:

а) да
б) нет

30. Неустойку какого размера выплачивает исполнитель за каждый день просрочки срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице:

а) 1 % суточной цены забронированных мест
б) 3 %
в) 5 %
г) 7 %

Тест по дисциплине «Управление персоналом»

1. Процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании — это:
1. управление кадровым потенциалом
2. развитие человеческих ресурсов
3. общее линейное руководство
4. политика компании в области управления кадровым потенциалом

2. Управление кадровым потенциалом — это:
1. процесс анализа трудовых операций и планирования человеческих ресурсов
2. процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании
3. процесс управленческого воздействия на сотрудников
4. среди перечисленных вариантов правильного нет

3. Управление кадровым потенциалом помимо 5 специфических функций включает в себя:
1. политику организации в области управления кадровым потенциалом
2. стратегическое управление персоналом
3. общее линейное руководство
4. наличие в организации высококлассного персонала

4. Что из перечисленного не включается в состав 5 специфических функций управления кадровым потенциалом:
1. кадровое обеспечение
2. вознаграждение
3. развитие человеческих ресурсов
4. социальная ответственность

5. Осознанное воздействие руководителя на своих подчиненных с целью исполнения ими прямых должностных обязанностей и достижения поставленных целей трудовой деятельности, представляет собой:
1. кадровое обеспечение
2. развитие человеческих ресурсов
3. общее линейное руководство
4. систему управления персоналом

6. Система, в которой реализуются функции управления кадровым потенциалом организации — это:
1. система управления персоналом
2. система линейного руководства персоналом
3. система управления предприятием
4. система реализации трудового потенциала организации

7. Управление формированием конкурентоспособного трудового потенциала организации с учетом динамики внутренней и внешней среды, обеспечивающее выживаемость организации и достижение ею целей деятельности в долгосрочном периоде, называется:
1. трудовое управление персоналом
2. тактическое управление персоналом
3. стратегическое управление персоналом

4. административное управление персоналом

8. Что из перечисленного не относится к принципам стратегического управления персоналом:

1. долгосрочность оцениваемых перспектив и принимаемых решений
2. интегрированность процессов управления персоналом
3. партнерство как форма взаимодействия между руководством и исполнителями
4. среди перечисленных вариантов правильного нет

9. Методический процесс определения навыков, обязанностей и знаний, которые нужны для выполнения трудовых действий в организации, называется:

1. анализ работы
2. маркетинг персонала
3. разработка стандартов выполнения работы
4. планирование трудовой деятельности

Тест по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

1. Стандарт – это:

а) Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;

б) Документ, описывающий технологию производственного процесса;

в) Знак, который вручают производителю изделия.

2. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит:

а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

б) Министерство спорта Российской Федерации;

в) Министерство культуры;

г) Генеральный директор гостиничного предприятия;

3. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» гостиничная услуга – это:

а) Материальная услуга;

б) Услуга социально-культурной сферы.

4. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг

а) Невещественность;

б) Гетерогенность;

в) Неотделимость от процесса потребления;

г) Несохраняемость;

д) Непревращаемость в собственность.

5. Согласно Стандартной классификации средств размещения туристов, разработанной экспертами ВТО, гостиница это средство размещения, входящее в группу

а) Коллективные средства размещения туристов;

б) Индивидуальные средства размещения туристов;

в) Специализированные заведения.

6. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Это минимум в РФ составляет:

а) 5 номеров;

б) 10 номеров;
в) 15 номеров.

7. Стандартизация – это
а) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
б) подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества;
в) процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту).

8. Основы стандартизации в РФ изложены в
а) Федеральном законе РФ «О стандартизации»;
б) Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»

9. Концепции развития национальной системы стандартизации РФ на период до 2020 года предусматривает ежегодное обновление стандартов в приоритетных секторах экономики на уровне:
а) от 5 % до 10 %;
б) от 10 % до 15 %;
в) от 15 % до 20 %.

10. Национальным органом по стандартизации является:
а) Федеральное агентство по стандартизации;
б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
в) Министерства промышленности и торговли Российской Федерации;
г) Ростехрегулирование.

11. Национальные стандарты применяются…
а) наобязательнойоснове;
б) на добровольной основе, а обязательность их применения наступает при ссылке на них в техническом регламенте; документах, принятых федеральными органами исполнительной власти; договорах, контрактах организаций;
в) надобровольнойоснове.

12. Положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.
а) Правилостандартизации;
б) Норма;
в) Рекомендация в областистандартизации.

13. Какой федеральный орган исполнительной власти организует экспертизу проектов национальных стандартов в области гостиничного дела?
а) *Федеральное агентство по туризму*
б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
в) Федеральнаяслужбапоаккредитации

14. Соблюдение какого принципа стандартизации обеспечивает идентичность документов, относящихся к одному и тому же объекту, но принятых как организациями по стандартизации определенной страны, так и международными организациями
а) принципсбалансированностиинтересовсторон;
б) принципсистемности;

в) актуальность и опережающее развитие стандарта;
г) принципэффективностистандартизации;
д) принципгармонизации;
е) четкостьформулировокположенийстандарта.

15. Как часто осуществляется подтверждение категории классифицированных гостиниц
а) 1 раз в год
б) 1 раз в двагода
в) 1 раз в пятьлет

16. Имеют ли право общественные организации разрабатывать свои стандарты по классификации гостиниц?
а) да
б) нет.

17 . Если номера первой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории – ниже значений для данной категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:
а) номеру присваивается более низкая категория - вторая;
б) номера выводятся из номерного фонда для ремонта.

18. Какую категорию присвоят гостинице, если по количеству суммарных баллов она соответствует 3 ****, а по результатам предварительной оценки она соответствует 5***, то гостинице присвоят категорию…
а) 3***
б) 4****
в) 5*****

19. Технический документ, устанавливающий согласно ГОСТ Р 580647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения» требования к процессам изготовления, хранения, транспортирования сырья, полуфабрикатов и готовых блюд или доставке.
а) Техническиеусловия;
б) Технико-технологическаякарта;
в) Технологическаякарта;
а) Техническаяинструкция.

20. Согласно ГОСТ Р 54606-2011 малая гостиница, малый отель – это:
а) малое средство размещения с номерным фондом от 5 до 15 номеров;
б) малое средство размещения с номерным фондом от 16 до 50номеров;
в) малое средство размещения с номерным фондом от 51 до 100 номеров.

21. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов,
необходимых для осуществления общего руководства качеством?
а) системакачества;
б) уровенькачества;
в) относительноекачество;
г) характеристика;
д) процесс.

22. Что является первым этапом оценки качества продукции?
а) определениеноменклатурыаттестуемойпродукции;
б) приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;

в) выборноменклатурыпоказателейкачества;
г) обучение персонала отдела технического контроля;
д) составлениепланапроверок.

23. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?
а) техническиеусловия;
б) стандарт;
в) регламент;
г) норматив;
д) эталон.

24. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?
а) паспортпродукции;
б) гарантийныйталон;
в) сертификатсоответствия;
г) аттестаткачества.

25. Как называется процесс официального признания того, что органы по сертификации продукции и испытательные лаборатории имеют право проводить работы по сертификации?
а) аттестация;
б) аккредитация;
в) приватизация;
г) стандартизация;
д) нормализация.

26. ИСО – это:
а) системакачества;
б) международнаяорганизацияпостандартизации;
в) концепциякачества.

27. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства – это:
а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;
б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

28. Юридическое лицо (организация), уполномоченное органом государственной власти субъекта Российской Федерации на выполнение Классификации объектов туристской индустрии
а) экспертнаяорганизация;
б) аккредитованнаяорганизация;
в) органпоаккредитации;
г) советпоклассификации.

29. К какому виду национальных стандартов относится стандарт «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»
а) основополагающийстандарт;
б) стандартнауслугу;
в) стандартнапредприятия;
г) стандартнатерминологию;
д) стандартнапроцессы;

е) стандартнаметодыконтроля.

30. С какого времени вводятся в действие государственные стандарты, принятые Госстроем РФ?

а) послеихопубликования;
б) после их государственной регистрации в Росстандарте РФ;
в) послеихпринятияГосдумой;
г) послеутвержденияСоветомФедерации;
д) через месяц после принятия Госдумой.

Тест по дисциплине «Технология обслуживания посетителей предприятия общественного питания»

1. К услугам, предоставляемым потребителям на предприятиях общественного питания, относятся:

а) услуги по организации досуга
б) информационно-консультативные услуги
в) предоставление парфюмерии, мелкий ремонт чистка обуви
г) все ответы верны.

2. Услуги общественного питания должны отвечать:

а) требованиям безопасности и экологичности
б) требованиям эргономичности
в) требованиям эстетичности
г) все ответы верны

3. К числу основных направлений развития предприятия общественного питания в современной России относятся:

а) развитие сети предприятий быстрого питания, в том числе узкоспециализированных предприятий
б) увеличение числа узкоспец-ных ресторанов, аров, кафе, ориентированных на различные группы
в) потребителей
г) расширение сети общественных столовых
д) все ответы верны.

4. Какие из перечисленных типов предприятий общественного питания подразделяются также и на классы:

а) ресторан
б) бар
в) кафе
г) столовая
д) закусочная

5. Ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды и приборов в ресторанах может быть возложена на следующих работников:

а) кладовщика; метродотеля; бригадиров официантов
б) управляющего; главного бухгалтера; заведующего производством
в) работника сервизной; инженера-механника; метродотеля
г) работника сервизной; метродотеля; бригадира официантов; бригады официантов

6. Помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей называется:

а) торговый зал
б) вестибюль
в) аванзал
г) банкетный зал

7. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания:

а) гигиеническим требованиям
б) антропометрическим требованиям

в) физиологическим требованиям

г) все ответы верны.

8. К методам обслуживания относятся:

а) самообслуживание

б) обслуживание официантами

в) частичное обслуживание официантами

г) все ответы верны.

9. Норма площади торгового зала в ресторане без эстрады и танцпола на одно посадочное место:

а) 1,8 кв.м.

б) 2 кв.м.

в) 1,6кв.м.

г) 0,75кв.м.

10. Рестораны различаются:

а) по ассортименту реализуемой продукции

б) по обслуживаемому контингенту потребителей

в) по месту расположения

г) все ответы верны.

11. Вместимость для ресторанов может составлять:

а) от 30 до 300 мест

б) от 50 до 250 мест

в) от 50 до 500 мест

г) от 100 до 500 мест

12. К факторам, учитываемым при размещении предприятий питания в крупных городах, не относится:

а) основные направления в передвижении людей

б) численность, состав и покупательская способность населения

в) окружающий ландшафт

г) близость промышленных предприятий и жилых массивов

д) соседство с национальными парками

13. В обязанности метродотеля (администратора зала) входит:

а) руководство работой гардеробщиков и уборщиков помещений

б) составление меню

в) составление индивидуальных и бригадных рабочих графиков официантов

г) все ответы верны.

14. Услуги по организации досуга на предприятиях общественного питания не включают в себя:

а) организацию музыкального обслуживания

б) услуги по организации потребления кулинарной продукции и обслуживания

в) предоставление газет, журналов, бильярда, настольных игр

г) организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм

15. В обязанности официанта входит:

а) знание форм расчетов с потребителями, в том числе с иностранной валютой и кредитными карточками

б) знание основных товароведных, технологических, санитарных показателей качества продуктов питания

в) знание правил эксплуатации контрольно0кассовых аппаратов, порядка оформления счетов и расчета по ним с потребителями

16. В число торговых помещений ресторана входят:

а) аванзал

б) банкетный зал

в) вестибюль

г) все ответы верны.

17. Согласно норме, один официант при индивидуальном методе организации труда обслуживает:

а) 2 столика
б) 3-4 столика
в) 5-6 столиков
г) 7 столиков

18. К какому классу относится ресторан, если он соответствует следующим требованиям: изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент оригинальных и фирменных блюд, широкий выбор услуг:

а) люкс
б) высший
в) первый

19. Коктейль-холлы размещаются:

а) в барах класса «люкс»
б) в кафе-барах
в) в ресторанах классов «люкс» и высший
г) при ресторанах в гостиницах

20. Столовые различают:

а) по ассортименту реализуемой продукции
б) по обслуживаемому контингенту потребителей
в) по специфике обслуживания потребителей
г) все ответы верны.

21. Дополнить определение: «Слово «меню» происходит от _____ и означает_____ .

22. Дать определение: что означает с точки зрения вида меню можно классифицировать как:

а) статичное _____
б) цикличное _____
в) табльдот _____
г) а-ля карт _____

23. Как в переводе с французского переводится слово tabled'hote?

а) стол хозяина
б) деловой завтрак
в) плотный завтрак к обеду
г) свой вариант перевода_____

24. Расставить в логической последовательности ассортиментный ряд, входящий в карту вин:

а) коктейли
б) смешанные напитки
в) крепкие напитки с классическими основами
г) эксклюзивный напиток
д) основная группа базовых напитков

25. Составить логическую цепочку процесса подготовки предприятия общественного питания к обслуживанию посетителей: →

26. Перечислить основные элементы, из которых складывается процесс обслуживания посетителей ресторана:

1._____
2._____
3._____
4._____
5._____

27. Перечислить чем малый прием отличается от большого приема:

1._____

2._____
3._____

28. Какие виды дипломатических приемов существуют: дать их описание и выделить особенности:

1._____
2._____
3._____
4._____
5._____
6._____
7._____

29. Какие виды банкетов практикуются в ресторанном бизнесе:

1._____
2._____
3._____
4._____

30. Перечислить права и обязанности заказчиков:

а) права:
б) обязанности:

31. Описать последовательность процесса обслуживания банкета:

_____
_____
_____
_____

32. Какие способы предоставления услуги питания туристам существуют на практике?

1.
2.
3.

33. Какие формы обслуживания иностранных туристов получили наибольшее распространение?

а) шведский стол
б) табльдот
в) форма обслуживания
г) форма обслуживания по меню а-ля карт
д) все выше перечисленные формы

34. Какие документы должны быть представлены для того, чтобы организовать питание туристов?

а) путевка
б) туристский ваучер
в) договор на предоставление услуги питания туристам
г) извещение
д) заявка
е) все вместе взятое

35. Перечислите требования к составлению меню для обслуживания иностранных туристов:

1. _____
2. _____
3. _____

4.2.2. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена

При оценивании результатов сдачи государственного экзамена используются критерии оценивания ответов практических заданий, оценивания компетенций.

№ задания/код	Критерии и шкалы оценивания результатов

компетенции	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
Задание 1: Теоретический вопрос ПК 1: ИПК 1.1.-1.4., ПК-2: ИПК 2.1.-2.3, ПК-3: ИПК 3.1.-3.3., ПК -4: ИПК 4.1.-4.4., ПК-5: ИПК 5.1.-5.3	Ответы обучающегося демонстрируют высокий уровень знаний по профессиональным дисциплинам, культуру мышления, умение аналитически мыслить, применять, и увязывать теорию с практикой, выбирать и применять определенные профессиональные технологии при решении конкретных задач гостиничной деятельности. Изложение письменного ответа выстроено логично, последовательно, представлены верные сведения и аргументированные выводы.	Демонстрирует достаточный уровень знаний по профессиональным дисциплинам, культуру мышления, выбирать применять определенные профессиональные технологии при решении конкретных задач гостиничной деятельности. 28-34,5 баллов	Демонстрирует достаточный уровень знаний по профессиональным дисциплинам, культуру мышления, выбирать применять определенные профессиональные технологии при решении конкретных задач. Однако при изложении ответа нарушена логика, допущены некоторые неточности и недочёты. Сведения представлены не полностью, не подкреплены выводами.
Задание 2: Практическая задача ПК 1: ИПК 1.1.-1.4., ПК-2: ИПК 2.1.-2.3, ПК-3: ИПК 3.1.-3.3., ПК -4: ИПК 4.1.-4.4., ПК-5: ИПК 5.1.-5.3	Обучающийся может осуществлять выбор инструментальных средств для обработки данных в соответствии с поставленной задачей; на основе типовых и разработанных методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели гостиничного или ресторанного предприятия, анализировать результаты расчетов, выявлять причины их изменения, факторы, на них влияющие, обосновывать выводы и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений.	Обучающийся умеет выборочно применять профессиональные технологии профессиональной деятельности, решает поставленные задачи, приводит выводы, предоставляет решение задачи в гостиничной деятельности	обучающийся умеет выборочно применять профессиональные технологии профессиональной деятельности, решает поставленные задачи, приводит выводы, предоставляет решение задачи, однако при изложении решения допущены недочеты, расчеты представлены неаргументированно, допущены неточности.
Задание 3: Тестирование ПК 1: ИПК 1.1.-1.4., ПК-2: ИПК 2.1.-2.3, ПК-3: ИПК 3.1.-3.3., ПК -4: ИПК 4.1.-4.4., ПК-5: ИПК 5.1.-5.3	количество правильно выполненных тестовых заданий, равное 18-20 ответам	количество правильно выполненных тестовых заданий, равное 14-17 ответам	количество правильно выполненных тестовых заданий, равное 13 ответам

Шкала оценки уровня освоения компетенций

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества уровня освоения компетенций, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2.

Шкалы оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценивания результатов обучения	
Уровневая шкала оценки компетенций	*100 балльная шкала, %*	*100 балльная шкала, %*	*5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл*
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

Для интегральной оценки освоения студентами компетенций применяется единый подход согласно балльно-рейтинговой системы по 100-балльной шкале, действующей в университете.

Итоговая оценка результатов государственного экзамена определяется как результат итогов выполнения заданий экзаменационного билета. Форма оценочного листа результатов государственного экзамена представлена в Приложении 2.

По завершении экзамена члены ГЭК на закрытом заседании обсуждают характер ответов каждого обучающегося, анализируют проставленные каждым членом комиссии оценки, и проставляют итоговую согласованную оценку по государственному экзамену.

Решение о соответствии компетенций, сформированных у обучающегося, требованиям ФГОС ВО, принимается членами ГЭК персонально на основании балльной оценки каждого вопроса.

Оценка «отлично», соответствующая повышенному уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он усвоил методологические основы (свободно владеет понятиями, определениями, терминами), показал систематизированные и полные знания учебного материала, умеет анализировать и выявлять его взаимосвязь с другими областями знаний, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, правильно обосновывает принятие решения и имеет оценку за выполнение заданий не ниже 86 баллов. Содержание ответов свидетельствует об уверенных знаниях, об умении самостоятельно решать профессиональные задачи, соответствующие будущей квалификации.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он твердо знает учебный материал, грамотно и по существу его излагает, не допуская существенных неточностей, владеет понятиями, терминами, методами исследования, умеет установить взаимосвязь изученной дисциплины с другими областями знаний, владеет необходимыми навыками и приемами решения практических и ситуационных задач, применяет теоретические знания на практике и получившему при выполнении заданий государственного экзамена оценку 70-85,9 баллов. Содержание ответов свидетельствует о достаточных знаниях и об умении решать профессиональные задачи, соответствующие будущей квалификации, однако обучающимся допущены незначительные неточности при выполнении заданй, не искажающие содержание ответа по существу задания.

Оценка «удовлетворительно», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он имеет знание основного материала, но при его изложении, нарушает логическую последовательность, справляется с заданиями на пороговом уровне и имеет оценку за выполнение заданий 61-69,9 баллов.

Оценка «неудовлетворительно», соответствующая допороговому уровню сформированности компетенций (ниже 61 балла), выставляется обучающемуся в случае, если сформированность компетенций, выносимых на государственный экзамен, не соответствует требованиям ФГОС.

4.3. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

Подготовка к государственному экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач.

При подготовке к государственному экзамену студент знакомится с перечнем вопросов и заданий, вынесенных на государственный экзамен и списком рекомендуемой литературы. Для успешной сдачи государственного экзамена студент должен посетить предэкзаменационную консультацию, которая проводится по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Формулировка вопросов экзаменационного билета совпадает с формулировкой перечня рекомендованных для подготовки вопросов государственного экзамена, доведенного до сведения студентов за 6 месяцев до ГИА. Пример экзаменационного билета представлен в Приложении к настоящей программе.

Самостоятельная подготовка к государственному экзамену включает в себя как повторение на более высоком уровне полученных в процессе профессиональной подготовки тем и разделов образовательной программы, вынесенных на экзамен, так и углубление, закрепление и самопроверку приобретенных и имеющихся знаний. Особое внимание следует уделять интеграции знаний из разных дисциплин, то есть собственно междисциплинарности конструируемого ответа.

Междисциплинарность при ответе на вопрос, поставленный в экзаменационном билете, означает, что выпускник должен продемонстрировать свои знания в совокупности дисциплин, что позволит вынести заключение об уровне его подготовленности к самостоятельной практической деятельности.

Целесообразно начать подготовку со структурирования каждой из проблем, что впоследствии станет основой ответа на поставленное в экзаменационном билете задание.

Каждая дисциплина для подготовки к государственному экзамену сопровождается указанием на литературу. Изучение проблемы, поставленной в задании, целесообразно начать с основной литературы по учебной дисциплине.

4.4. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

Основная литература:

1. Абабков, Ю. Н.: учеб. для вузов по направлению подгот. "Экономика и упр. на предприятии туризма" / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филипповапод ред. Е. И. Богданова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 213 с. : табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=484840.
2. Большаник, П. В. Туристское страноведение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / П. В. Большаник. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 240 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=551163
3. Бухалков, М. И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению 38.03.02 "Менеджмент орг." [и аспирантов] / М. И. Бухалков. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 191 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=953921.
4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: ttp://znanium.com/bookread2.php?book=529356#.
5. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Библиогр.: с. 427-428. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#
6. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М,

2017. - 536 с. - Библиогр.: с. 529-532. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=858884

7. Вдовина, О. А. Стратегия кадрового менеджмента [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлению подгот. 38.04.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "магистр") / О. А. Вдовина, О. А. Сазыкина ; под общ. ред. С. Д. Резника ; Пензен. гос. ун-т архитектуры и стр-ва. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 166 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=911805.
8. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=773630.
9. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=773630.
10. География туризма [Текст] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" под ред. А. Ю. Александровой. - 3-е изд., испр. - М. : КноРус, 2016. - 592 с. : ил.
11. География туризма [Электронный ресурс] : учеб. для студентов по направлениям подгот. "Сервис", "Туризм", "Гостинич. дело" / В. И. Кружалин [и др.]. - Документ AdobeAcrobat. - М. :Федер. агентство по туризму, 2014. - 336 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru.
12. Горбанёв, В. А. Общественная география зарубежного мира и России [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по специальностям "Экономика", "Соц.-эконом. география" и "Природопользование" / В. А. Горбанёв. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 488 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=884659.
13. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396.
14. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=478441.
15. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Я. Кибанов ; Гос. ун-т упр. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 440 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=993305.
16. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 1072 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=872844.
17. Лукьянова, Н. С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум [Текст] : учеб. пособие для вузов по спец. "Соц.-культур. сервис и туризм" / Н. С. Лукьянова. - 3-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2017. - 168 с. : ил.
18. Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум[Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2018. - 120 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=968928.
19. Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. - Гл. 54. Коммерческая концессия.
20. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования

предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] : федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа :https://www.garant.ru.
21. Российская Федерация. Законы. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.07.2007 N 209-ФЗ : (ред. от 27.12.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.
22. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа https://base.garant.ru
23. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.
24. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций [Электронный ресурс] : учеб. для студентов направления подгот. 43.03.02 "Туризм" / Р. И. СуховЮж. федер. ун-т. - Документ Bookread2. - Ростов н/Д : Изд-во Юж. федер. ун-та, 2016. - 195 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=991917.
25. Технология и организация гостиничных услуг[Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=937927.
26. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 695 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=942757.
27. Управление персоналом организации. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов [и др.] под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 364 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=480583.
28. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Управление рестораном" [Электронный ресурс] : для студентов направления 43.03.03 "Гостиничное дело" профил. модуль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. С. А. Грашин. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 805 КБ, 92 с. - Библиогр.: с. 88-89. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
29. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Гостиничные цепи: история и перспективы развития" [Текст] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. В. М. Ямашев. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 64 с. - Библиогр.: с. 51-53. - Прил..
30. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Мировое гостиничное хозяйство" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. И. А. Емелина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 432 КБ, 40 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
31. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Правовое обеспечение ресторанной деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостиничное дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостиничное дело" ; сост. Т. Ю. Крамарова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 466 КБ, 48 с. - Библиогр.: с. 46. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
32. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Правовое обеспечение ресторанной деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостиничное дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостиничное дело" ; сост. Т. Ю. Крамарова. - Документ Adobe

Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 466 КБ, 48 с. - Библиогр.: с. 46. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

33. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Технология гостиничной деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. И. А. Емелина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 677 КБ, 60 с. - Библиогр.: с. 56-58. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
34. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Традиции и культура питания народов мира" [Электронный ресурс] : для студентов направлений 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. О. А. Егоренко. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 702 МБ, 80 с. - Библиогр.: с. 80. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
35. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» (в ред. Федеральных законов от 05.02.2007 N 12-ФЗ). [Электронный ресурс] Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=129632.
36. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.] ; [под общ. ред. Ю. Б. Башина]. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2014. - 204 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=420317.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

5.1. Требования к теме выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы, содержащей результаты решения задачи либо анализа проблемы, имеющей значение для соответствующей области профессиональной деятельности.

Тематика выпускных квалификационных работ направлена на решение профессиональных задач. При выполнении выпускной квалификационной работы обучающиеся должны показать, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, способность самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать полученную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Требования к структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы, требования к подготовке пояснительной записки выпускной квалификационной работы и особенности организации процесса выполнения дипломной работы изложены в учебно-методическом пособии по написанию выпускной квалификационной работы для обучающихся направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Тематика выпускных квалификационных работ разрабатывается на основе следующих требований:

- соответствие требованиям к знаниям и умениям реализованных в образовательной программе профессиональных стандартов;
- соответствие выбранным областям, объектам, видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа;
- ежегодное обновление тем выполняемых выпускных квалификационных работ должно составлять не менее 30 процентов (обновление считается путем сравнения тем по приказу о назначении руководителей и закреплении тем выпускных квалификационных работ с аналогичным приказом прошлого года);
- количество тем выпускных квалификационных работ должно не менее чем на 30 процентов превышать количество выпускников каждого выпуска данного календарного года.
- количество тем, выполняемых по заявкам предприятий, должно составлять не менее 80 процентов.

Перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся, университет утверждает и доводит до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

На основании письменного заявления обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно) им закрепляется тема ВКР. Обучающимся может быть предоставлена возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по самостоятельно разработанной теме в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Закрепление тем выпускной квалификационной работы осуществляется на основе следующих требований:

- соответствие выбранной темы утвержденной приказом тематике;
- уточнение формулировки темы с ориентацией на деятельность конкретного предприятия;
- продолжение и дальнейшее развитие курсового проектирования и/или научно-исследовательской работы обучающегося;
- наличие заявки от предприятия на выполнение темы, не заявленной кафедрой в утвержденной тематике;
- обоснованного предложения обучающегося.

Заявка от предприятия должна быть подана не позднее начала преддипломной практики, подтверждаться печатью предприятия, а также может сопровождаться заключением договора**.** Результаты ВКР могут быть внедрены в деятельность организации, что подтверждается актом о внедрении**.**

Для выполнения выпускной квалификационной работы в виде комплексного проекта (совместной работы) предусматривается:

- создание коллектива обучающихся, в том числе и по разным направлениям подготовки (специальностям), где каждый выполняет индивидуальное задание, являющееся частью общей научно-производственной проблемы;
- сквозное проектирование, при котором тема выпускной квалификационной работы (ее часть) последовательно разрабатывается в курсовом проектировании, а затем при выполнении выпускной квалификационной работы;
- другие основания, согласованные с заведующими выпускающих кафедр.

По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно) организация может в установленном ею порядке предоставить обучающемуся возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими ВКР совместно) приказом ректора университета закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы.

Формирование заданий по основным разделам выпускной квалификационной работы осуществляется руководителем ВКР на основе следующих требований:

- выпускающей кафедрой разрабатывается общая структура выпускной квалификационной работы с учетом видов профессиональной деятельности, к которым готовился выпускник;
- руководителем определяется обучающемуся индивидуальное задание по теме выпускной квалификационной работы;
- научными консультантами определяются, в соответствие с утвержденной структурой выпускной квалификационной работы, индивидуальные задания по соответствующим разделам.

Задание на выпускную квалификационную работу выдается обучающемуся руководителем перед началом преддипломной практики. Задание может быть откорректировано в процессе прохождения преддипломной практики и подготовки ВКР.

5.2. Требования к структуре, объему и оформлению выпускной квалификационной работы

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО;
- позволить оценить уровень освоенности всех компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Рекомендуемая структура ВКР:

- титульный лист;
- лист задания (печатается с 2-х сторон);
- содержание;
- введение;
- основная часть, включающая разделы: теоретическая часть, Аналитическая часть, Проектная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Структура может подлежать корректировке в зависимости от конкретной темы ВКР.

Все перечисленные элементы пояснительной записки и три файла (в конце дипломной работы) обязательно брошюруются в твердый переплет. Отзыв на ВКР; заявка с предприятия, акт о внедрении результатов работы; копии дипломов, грамот о научных достижениях (при их наличии) вкладываются в один из файлов, во второй – электронная версия дипломной работы, включая презентацию, на диске, в третий – заключение на ВКР (лист нормоконтроля).

Объем ВКР, включая приложения, как правило, не должен превышать 80 стр. Объем презентации – до 15 слайдов. ВКР должна быть выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полуторный интервал. Цвет шрифта должен быть черным, кегль 12, шрифт Times New Roman.

Требования к структуре, содержанию и оформлению ВКР и особенности организации работы над ВКР изложены в учебно-методическом пособии по написанию выпускной квалификационной работы для обучающихся образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

5.3. Требования к процедуре защиты выпускной квалификационной работы

В целях повышения качества подготовки выпускников к защите ВКР и совершенствования умений вести публичную дискуссию, защищать свои взгляды, опираясь на сформированные в процессе обучения компетенции, выпускающая кафедра имеет право проводить предварительную защиту ВКР. Предварительная защита ВКР проводится не позднее, чем за 10 дней до защиты ВКР. По результатам предзащиты ВКР дорабатывается (при необходимости).

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее - отзыв). В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Выпускающая кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа и отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

ВКР проходит процедуру нормоконтроля на выпускающей кафедре. Проведение нормоконтроля направлено на обеспечение соблюдения норм и требований к оформлению ВКР, установленных выпускающей кафедрой.

Нормоконтроль ВКР представляет собой обязательную регламентируемую процедуру допуска заведующим кафедрой ВКР к защите и осуществляется по графику, утвержденному выпускающей кафедрой. Нормоконтроль содержания и качества выполненной ВКР осуществляется заведующим кафедрой при наличии письменного акта об объеме заимствований в тексте ВКР.

В случае отсутствия указанных документов на момент начала защиты ВКР обучающийся не допускается к защите.

Тексты ВКР проверяются на объём заимствования, в том числе содержательного выявления неправомочных заимствований, в системе «Антиплагиат». Проверка ВКР обучающихся в системе «Антиплагиат» является обязательной.

ВКР не должна содержать неправомочное заимствование. Под неправомерным заимствованием понимается использование информации из опубликованных материалов:

- без ссылки на автора и источник;
- при наличии ссылок, если объём и характер заимствований ставят под сомнение самостоятельность выполнения работы.

Обучающиеся при сдаче выпускных квалификационных работ на кафедру предоставляют вместе с работой электронную версию окончательного варианта текста ВКР, сформированного в единый файл.

Проверку текстов ВКР на объем заимствования, в том числе содержательного выявления неправомочных заимствований, осуществляет выпускающая кафедра на этапе организации нормоконтроля и допуска к защите ВКР. По результатам проверки из программы «Антиплагиат» распечатывается акт проверки текста ВКР на объем заимствований. Результаты проверки отражаются в листе «Заключение на ВКР».

Заведующий выпускающей кафедрой принимает решение о допуске ВКР к защите с учетом результатов проверки на объем заимствований, при наличии в ней не менее 60% оригинального текста.

Если работа содержит меньший объем оригинальности текста ВКР, она возвращается обучающемуся на доработку с последующей повторной проверкой на объем заимствований.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются в Электронно-библиотечной системе (ЭБС) университета.

Защита выпускных квалификационных работ осуществляется на открытом заседании ГЭК, кроме особых случаев, предусмотренных законодательством. Защита должна носить характер научной дискуссии и проходить в обстановке соблюдения правил этики и доброжелательного отношения всех участников защиты.

На заседании могут присутствовать приглашенные лица: обучающиеся, представители заинтересованных предприятий, директор института (декан факультета), руководители выпускных квалификационных работ, научные консультанты, преподаватели, родители и др.

В один день предоставляется возможность для защиты выпускной квалификационной работы, как правило, не более 12 обучающимся.

Выпускные квалификационные работы, выполненные обучающимися совместно по комплексной теме, защищаются на одном заседании ГЭК.

При выполнении выпускной квалификационной работы по межкафедральным темам защита осуществляется каждым выпускником перед соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

Процедура заседания ГЭК по защите выпускной квалификационной работы проводится в следующей последовательности:

- секретарь осуществляет допуск обучающихся в аудиторию проведения ГИА в строгом соответствии со списком допущенных к защите ВКР, одновременно проводя идентификацию личности по зачетной книжке;

- председатель объявляет о защите, называя фамилию, имя, отчество обучающегося, тему выпускной квалификационной работы, объект исследования, фамилию, имя, отчество, должность, ученые степень и звание руководителя выпускной квалификационной работы, и предоставляет слово для основного доклада обучающемуся;
- обучающийся, приступая к докладу, должен знать отведенный лимит времени;
- при необходимости обучающийся может сделать ссылки на текст пояснительной записки, используемого программного обеспечения и др. Все материалы, выносимые на защиту, должны быть представлены так, чтобы демонстрировались без затруднений, и были доступны всем членам ГЭК;
- после основного доклада председатель ГЭК предоставляет возможность задать вопросы обучающемуся в следующем порядке: членам ГЭК, присутствующим лицам.

Общее количество заданных вопросов обучающемуся не должно быть менее двух. Формулировка вопросов должна касаться содержания ВКР, уровня раскрытия темы и решения, поставленных в работе задач, методов и критерия их выбора для исследования, изложения методики расчетов, уточнения результатов с позиций соответствия их действующему законодательству и др.

Время ответов на вопросы не должно превышать 10 минут. При этом лицо, задающее вопрос, не вправе прерывать ответ, высказывать комментарии в неуважительной форме, навязывать свое субъективное мнение членам комиссии об уровне ответа и т.п. Председатель вправе приостановить дискуссию в случае нарушения кем-либо указанных требований.

Обучающийся отвечает на вопросы по мере их поступления, имеет право уточнять их и предоставить аргументированный ответ либо признать, что данный вопрос им не рассматривался в ходе выполнения ВКР.

После доклада и ответов обучающегося на вопросы председатель предоставляет слово секретарю ГЭК для ознакомления членов ГЭК с:

- содержанием отзыва руководителя;
- актом, подтверждающим возможность использования результатов выпускной квалификационной работы на предприятии;
- общим рейтингом обучающегося;
- персональными достижениями обучающегося (результатами участия в студенческих научно-технических конференциях, в университетских, межвузовских, областных, региональных, общероссийских олимпиадах, конкурсах, программах и др.).

В случае если отзывы руководителя содержат замечания или вопросы, председатель предоставляет обучающемуся возможность ответа на них, после чего объявляет окончание защиты.

Обсуждение оценки качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы происходит на закрытом заседании ГЭК, которое проводится после окончания последней защиты без посторонних лиц. Решение об оценке качества выполнения выпускной квалификационной работы и ее защиты принимается на основе данных оценочных листов путем подсчета количества среднего балла. При равном числе голосов мнение председателя комиссии является решающим.

После утверждения протокола закрытого заседания комиссии председатель в день защиты объявляет об итогах работы ГЭК, в т.ч.:

- объявляет оценку ВКР;
- кратко характеризует защиту каждого обучающегося;
- озвучивает решение комиссии о присвоении обучающемуся соответствующей квалификации;
- отмечает наиболее интересные работы, в т.ч. получившие рекомендации к внедрению (использованию) результатов выпускной квалификационной работы в практическую деятельность предприятий, и озвучивает фамилии обучающихся, которым рекомендовано продолжение образования.

Итоговая оценка за ВКР вносится в зачетную книжку студента, экзаменационную ведомость. Итоговая оценка за ВКР вносится в протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и закрепляется подписями председателя и секретаря ГЭК.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются выпускающей кафедрой в электронно-библиотечной системе университета и проверяются на объём заимствования.

Доступ лиц к текстам выпускных квалификационных работ должен быть обеспечен в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом изъятия по решению правообладателя производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам.

5.4. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения защиты выпускной квалификационной работы

ВКР подтверждает уровень теоретической и практической подготовленности выпускника к профессиональной деятельности в соответствии с приобретенными универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями по соответствующим типам задач профессиональной деятельности.

Все универсальные и общепрофессиональные компетенции, а также профессиональные компетенции, отнесенные к тем типам задач профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа, включаются в набор требуемых результатов освоения образовательной программы и выносятся на защиту ВКР.

5.4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты ВКР

Типовыми контрольными заданиями для процедуры государственной итоговой аттестации в форме защиты ВКР являются темы выпускных квалификационных работ, выполняемых с учетом видов профессиональной деятельности, к которым готовился выпускник.

Тематика ВКР обновляется ежегодно и утверждается приказом ректора университета.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ:

1. Механизмы повышения устойчивости гостиничного предприятия (указать название).
2. Оценка эффективности инновационной деятельности гостиничного предприятия (указать название).
3. Потенциал гостиничного предприятия (указать название): разработка мероприятий по его росту.
4. Разработка и внедрение стандартов гостиничного предприятия (указать название).
5. Мероприятия по совершенствованию управления текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (службы питания, службы гостиничного фонда) гостиничного предприятия (указать название).
6. Разработка анимационных программ для гостиничного предприятия (указать название).
7. Разработка программы лояльности гостиничного предприятия (указать название).
8. Разработка мероприятий по внедрению технологий обслуживания VIP-гостей в деятельность гостиничного предприятия (указать название).
9. Мероприятия по внедрению современных информационных технологий в процесс обслуживания на гостиничном предприятии (указать название).
10. Мероприятия по организации обучения персонала гостиничного предприятия (указать название).
11. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания на гостиничном предприятии (указать название).

12. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (указать название).
13. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы (указать название).
14. Разработка мероприятий по совершенствованию имиджа гостиничного предприятия (указать название).
15. Совершенствование кадрового планирования на гостиничном предприятии (указать название).
16. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии (указать название).
17. Разработка мероприятий по совершенствованию методов внутреннего контроля гостиничного предприятия (указать название).
18. Управление инновационной деятельностью гостиничного предприятия (указать название).
19. Разработка мероприятий по совершенствованию управления персоналом гостиничного предприятия (указать название).
20. Разработка мероприятий по совершенствованию подбора, отбора и переподготовки кадров гостиничного предприятия (указать название).
21. Мероприятия по совершенствованию продвижения услуг гостиничного предприятия (указать название).
22. Разработка мероприятий по совершенствованию процесса бронирования номеров в гостинице (указать название).
23. Разработка мероприятий по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия (указать название).
24. Мероприятия по совершенствованию технологии обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями на гостиничном предприятии (указать название).
25. Разработка мероприятий по увеличению прибыли гостиничного предприятия (указать название).
26. Разработка мероприятий по эффективному использованию материально-технической базы гостиничного предприятия (указать название).
27. Оценка гостиничного предприятия (указать название) на соответствие требованиям Порядка классификации гостиниц.
28. Разработка системы внутреннего контроля на гостиничном предприятии (указать название).
29. Разработка мероприятий по внутрифирменному обучению персонала гостиничного предприятия (указать название).
30. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия.
31. Совершенствование анимационной деятельности гостиничного предприятия.
32. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия по предоставлению услуг питания.
33. Управление конфликтными ситуациями в департаменте (службе, отделе) гостиничного комплекса.
34. Совершенствование деятельности по управлению рестораном гостиничного предприятия (указать название).
35. Совершенствование деятельности по управлению персоналом ресторана гостиничного предприятия (указать название).
36. Разработка мероприятий по совершенствованию подбора, отбора и переподготовки кадров ресторана гостиничного предприятия (указать название).
37. Разработка мероприятий по совершенствованию обучения персонала ресторана гостиничного предприятия (указать название).
38. Разработка мероприятий по совершенствованию внутрифирменного обучения персонала ресторана гостиничного предприятия (указать название).
39. Совершенствование управления деловой карьерой персонала ресторана гостиничного предприятия.

40. Разработка мероприятий по увеличению прибыли ресторана гостиничного предприятия (указать название).
41. Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в ресторане гостиничного предприятия (указать название).
42. Разработка мероприятий по совершенствованию анимационной деятельности ресторана гостиничного предприятия (указать название).
43. Совершенствование деятельности кейтеринговой службы при гостиничном предприятии (указать название).
44. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности ресторанного выездного обслуживания при гостиничном предприятии (указать название).
45. Совершенствование корпоративного обслуживания на предприятии общественного питания гостиничного предприятия (указать название).
46. Разработка мероприятий по продвижению услуг ресторана при гостиничном предприятии (указать название).
47. Разработка мероприятий по расширению ассортимента услуг ресторана гостиничного предприятия (указать название).
48. Разработка мероприятий по формированию лояльности клиентов ресторана гостиничного предприятия (указать название).
49. Исследование социально-экономических и психологических факторов, влияющих на адаптацию персонала гостиничного предприятия (указать название).
50. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и возможности его использования в Российской Федерации.
51. Международные стандарты качества обслуживания в гостиничном бизнесе.
52. Инновационные технологии в деятельности гостиничных предприятий России: проблемы и перспективы их использования.
53. Перспективы развития малых гостиничных предприятий в г.о. Тольятти.
54. Проблемы развития бюджетных средств размещения в г.о. Тольятти и пути их решения.
55. Корпоративная культура в деятельности гостиничного предприятия (указать название) и разработка мероприятий по ее совершенствованию.
56. Исследование факторов, влияющих на гостиничный бизнес в условиях моногорода (на примере г.о.Тольятти).
57. Исследование факторов, влияющих на развитие гостиничной индустрии г.о. Тольятти.
58. Современные тенденции и модели организации гостиничного бизнеса в туристском кластере г.о. Тольятти.
59. Направления инновационного развития гостиничной индустрии г.о. Тольятти.
60. Ресурсный потенциал индустрии туризма и гостеприимства в развитии туристского кластера г.о. Тольятти.
61. Формирование и развитие системы обслуживания детей в ресторанах гостиничного предприятия (указать название).
62. Потенциал гостиничного предприятия (указать название): содержание, факторы и мероприятия по его росту.
63. Анализ рынка гостиничных услуг в г.о.Тольятти и перспективы его развития в деятельности туристского кластера.
64. Анализ рынка средств размещения в г.о.Тольятти и перспективы его развития в деятельности туристского кластера.
65. Разработка каталога средств размещения и предприятий общественного питания г.о. Тольятти.
66. Разработка рекомендаций по организации взаимодействия средств размещения и предприятий общественного питания в процессе обслуживания иностранных гостей.
67. Разработка комплексного гостиничного продукта с целью развития туристского кластера г.о. Тольятти.
68. Разработка рекомендаций по организации взаимодействия средств размещения и туроператоров Самарской области (г.о.Тольятти).

69. Подготовка гостиницы (указать название) к процедуре оценки её соответствия требованиям Порядка классификации.

Руководитель ВКР разрабатывает для каждого обучающегося задание в соответствии с утвержденной темой.

5.4.2. Критерии оценки результатов защиты ВКР

Оценка результатов защиты ВКР производится на заседании ГЭК. За основу принимаются показатели (индикаторы) сформированности компетенций, позволяющие дать общую интегральную оценку сформированности компетенций в соответствии с ФГОС ВО.

Используемые оценочные средства:

- отзыв руководителя,
- оценочный лист

Показатели (индикаторы) оценки результатов защиты ВКР и оценивания компетенций

№ п/п	Показатели (индикаторы) оценки результатов защиты ВКР	Оцениваемые компетенции
	Обоснованность актуальности темы работы, четкость формулировки целей и задач, выводов	УК-2
	Содержательность, глубина и комплексность теоретического исследования, проработанность нормативной документации по решаемой профессиональной задаче	УК-1 УК-5 УК-8
	Содержательность и полнота характеристики объекта исследования	ОПК-1 ОПК-2
	Качество и адекватность подбора используемого инструментария, глубина проведенного исследования по решаемой профессиональной задаче	ОПК-4
	Четкость и полнота выводов по выявленным проблемам функционирования объекта исследования, содержательность и обоснованность рекомендаций автора по устранению выявленных проблем.	УК-6 УК-7 ОПК-3 ПК 1-5
	Качество и обоснованность расчетов по планированию деятельности объекта исследования с учетом предложенных рекомендаций	ПК-1-5
	Достаточность и актуальность источников литературы, в том числе нормативных документов, справочной литературы, иностранных источников	УК-2
	Качество выполнения пояснительной записки, стиль изложения ВКР	ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7
	Оценка выполненной работы руководителем ВКР, в том числе соблюдение графика выполнения разделов ВКР, полноты и качества доработок отдельных разделов ВКР при наличии замечаний	УК-3 УК-4
	Ясность, четкость, последовательность выступления, обоснованность и полнота ответов на вопросы, качество и содержательность презентации и демонстрационного материала	УК-3 УК-4

Критерии оценивания степени достижения компетенций в соответствии с ФГОС ВО и шкала, по которой оценивается степень их освоения, ниже расшифрованы по каждому показателю.

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов**
Обоснованность актуальности темы работы, четкость формулировки целей и задач,	Определены сферы исследования с использованием критериев научности и актуальности, обозначены проблемы	Определены сферы исследования с использованием критериев научности и актуальности, обозначены проблемы	Актуальность темы ВКР, цели и задачи сформулированы с замечаниями, не достаточно четко. Нет

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов**
выводов	развития объекта исследования и причины их возникновения. Обобщена информация, имеющая непосредственное отношение к выбору путей достижения цели, сформулированы основные задачи выпускной квалификационной работы. Систематизированы факторы, влияющие на изучаемую проблему, и подходы различных авторов, имеющие дискуссионный характер.	развития объекта исследования и причины их возникновения. Обобщена информация, имеющая непосредственное отношение к выбору путей достижения цели, сформулированы основные задачи ВКР	увязки сущности темы с наиболее значимыми направлениями решения рассматриваемой проблемы. ВКР характеризуется наличием всех структурных частей работы, но логика написания не достаточно четкая. Имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность
Содержательность, Глубина и комплексность теоретического исследования, проработанность нормативной документации по решаемой профессиональной задаче	Определены сферы исследования с учетом тенденций современной социокультурной среды и с применением критериев научности и актуальности, обозначены проблемы развития объекта исследования. Применены базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики. При разработке практических рекомендаций показано умение учитывать причинно-следственные связи, социально-политические процессы и явления, умение использовать исторический опыт. собран эмпирический материал для*расчета достоверных экономических и социально-экономических показателей, достаточных для* завершения работы над ВКР. Определена целесообразность использования исходного материала в ходе исследования. Применены основы экономических дисциплин, методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования.	Определены сферы исследования с учетом тенденций современной социокультурной среды и с применением критериев научности и актуальности, обозначены проблемы развития объекта исследования. Применены базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики. Собран эмпирический материал для*расчета достоверных экономических и социально-экономических показателей, достаточных для* завершения работы над ВКР. Определена целесообразность использования исходного материала в ходе исследования.	Демонстрирует пороговый уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач. Автор с затруднениями способен использовать прикладные и фундаментальные знания, необходимые для выполнения ВКР, рекомендаций и мероприятий недостаточно для достижения поставленных в ВКР задач.
Содержательность и полнота характеристики объекта	Продемонстрировано умение отбирать оптимальные технологические процессы в	Продемонстрировано умение отбирать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в	Приведена обобщенная или неполная характеристика объекта исследования по

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов**
исследования	гостиничной деятельности, обоснован выбор их применения, в том числе соответствие требованиям потребителей. Показано умение оценивать качество гостиничных услуг и обслуживания потребителей, предлагать пути их совершенствования. Продемонстрировано умение отбирать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, обоснован выбор их применения, в том числе соответствие требованиям потребителей. Показано умение оценивать качество гостиничных услуг и обслуживания потребителей, предлагать пути их совершенствования.	том числе в соответствии с требованиями потребителей, оценивать качество гостиничных услуг и обслуживания потребителей.	приведенному образцу. Проанализирована деятельность гостиничного предприятия. Приведена схема производственной структуры предприятия без описания и характеристик. Анализ гостиничного рынка представлен не полно.
Качество и адекватность подбора используемого инструментария, глубина проведенного исследования по решаемой профессиональной задаче	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР и позволяющие решить поставленные задачи с точки зрения организации контроля над принятыми решениями, показано понимание сущности контроля и управления. Показано владение навыками распределения обязанностей, особенностей контроля в гостиничной деятельности. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки нормативно – правовой и технологической информации. Показано понимание сущности и значения правовой информации в развитии современного общества.	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР с точки зрения правовой информации, показано умение применять нормативно-правовую и техническую документацию при разработке разделов ВКР. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией.	Осуществлен сбор материала по решаемой профессиональной проблеме, проведена его систематизация. Верно выбраны инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализированы результаты расчетов, выводы по решаемой профессиональной задаче сформулированы не достаточно четко.
Четкость и полнота выводов по выявленным проблемам функционирования объекта исследования, содержательность и обоснованность	Правильно подобраны методы исследования. Выявлены основные проблемы развития объекта исследования. Дано подробное описание выявленных проблем, определены причины и факторы, вызвавшие	Правильно подобраны методы исследования. Выявлены основные проблемы развития объекта исследования. Дано краткое описание выявленных проблем, определены причины и факторы, вызвавшие проблемы. Разработаны и обоснованы	Методы исследования недостаточно описаны. Проблемы развития объекта исследования выявлены не в полном объеме. Дано краткое описание выявленных проблем, частично определены причины и

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов**
рекомендаций автора по устранению выявленных проблем	проблемы. Определена количественная оценка факторов. Разработаны и обоснованы управленческие решения, способствующие повышению эффективности деятельности объекта исследования. Управленческие решения имеют четкую взаимосвязь с выявленными проблемами, имеют инновационный характер. Разработанные мероприятия и рекомендации имеют практическую ценность для предприятия, что подтверждено актом о внедрении. ВКР. Подчеркнута научная ценность работы..	управленческие решения, способствующие повышению эффективности деятельности объекта исследования. Часть управленческих решений имеют четкую взаимосвязь, а часть опосредованную взаимосвязь с выявленными проблемами. Разработанные мероприятия и рекомендации имеют практическую ценность для предприятия, что подтверждено актом о внедрении.	факторы, вызвавшие проблемы. Количественная оценка факторов не осуществлена. Разработаны и обоснованы управленческие решения, способствующие повышению эффективности деятельности объекта исследования. Управленческие решения имеют в основном опосредованную взаимосвязь с выявленными проблемами.
Качество и обоснованность расчетов по планированию деятельности объекта исследования с учетом предложенных рекомендаций	Осуществлен сбор, обработка исходных данных и оценка экономической деятельности организации, с применением типовых показателей и методик. Определены тенденции изменения показателей, выявлены причины изменения показателей, сформулированы выводы по результатам проведенного исследования.	Осуществлен сбор, обработка исходных данных и оценка экономической деятельности организации, с применением типовых показателей и методик. Определены тенденции изменения показателей, сформулированы выводы по результатам проведенного исследования.	На основе систематизации фактического материала по главам ВКР выполнены и обоснованы расчеты, необходимые для планирования значений основных технико-экономических показателей субъекта хозяйствования. Экономическая эффективность не рассчитана.
Достаточность и актуальность источников литературы, в том числе нормативных документов, справочной литературы, иностранных источников	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР и позволяющие решить поставленные задачи. Дана оценка их достаточности для завершения работы. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией. Показано понимание сущности и значения информации в развитии современного общества.	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР и позволяющие решить поставленные задачи. Дана оценка их достаточности для завершения работы. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией.	Библиографический список составлен с учетом требований ГОСТ к оформлению библиографических описаний, но не в полной мере соответствует исследуемой проблеме. В пояснительной записке к ВКР недостаточно приведены ссылки на источники из библиографического списка для некоторых заимствований и цитат.
Качество выполнения пояснительной записки, стиль	Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию по видам профессиональной	ВКР выполнена в целом аккуратно. Имеются незначительные замечания к научности стиля изложения	ВКР выполнена в целом аккуратно. Имеются замечания к научности стиля изложения

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов**
изложения ВКР	деятельности ярко выражена. ВКР выполнена аккуратно, без неточностей редакционного характера. Отмечается научный стиль изложения результатов работы с корректными ссылками на литературные источники. ВКР грамматически, орфографически написана правильно. У автора имеется в полном объеме лексико-грамматический минимум по видам профессиональной деятельности. Выводы и предложения аргументированы Результаты проверки на антиплагиат соответствуют установленному в университете уровню требований оригинальности	результатов и/или к корректности ссылок на источники. ВКР грамматически, орфографически написана правильно, но имеется незначительное количество технических опечаток, не связанных со стилистическими и (или) грамматическими и (или) орфорграфическими ошибками. У автора имеется в должной мере лексико-грамматический минимум по видам профессиональной деятельности. Результаты проверки на антиплагиат соответствуют установленному в университете уровню требований оригинальности	результатов работы и/или к корректности ссылок на источники. В тексте ВКР имеется незначительное количество стилистических и (или) грамматических и (или) орфорграфических ошибок. У автора имеется минимальный лексико-грамматический минимум по видам профессиональной деятельности. Результаты проверки на антиплагиат соответствуют установленному в университете уровню требований оригинальности
Оценка выполненной работы руководителем ВКР, в том числе соблюдение графика выполнения разделов ВКР, полноты и качества доработок отдельных разделов ВКР при наличии замечаний	В отзыве руководителя отмечается повышенный уровень сформированности компетенций и способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Указано, что ВКР выполнена автором с высокой степенью самостоятельности, в установленные сроки, что свидетельствует о правильном распределении автором своего рабочего времени (умственного и физического труда). В отзыве ВКР руководитель отмечает научную значимость ВКР, апробацию результатов исследования на конференциях, семинарах, наличие публикаций в печати. В отзыве рекомендуется оценка "отлично". Работа в коллективе (с сокурсниками, представителями профильных организаций, с преподавателями кафедры) в процессе выявления проблем и разработки управленческих решений осуществлялась эффективно, без конфликтов. Работа в команде, в частности при проведении экспертной	В отзыве отмечается пороговый уровень сформированности компетенций и способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Указано, что ВКР выполнена автором с достаточным уровнем самостоятельности, в установленные сроки, что свидетельствует о правильном распределении автором своего рабочего времени (умственного и физического труда). В отзыве ВКР руководитель отмечает научную значимость ВКР, апробацию результатов исследования на конференциях, семинарах, наличие публикаций в печати. В отзыве рекомендуется оценка "хорошо" Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию по видам профессиональной деятельности достаточно выражена.	В отзыве отмечается пороговый уровень сформированности компетенций и способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Указано, что ВКР выполнена автором с низким уровнем самостоятельности. Автором не всегда правильно распределялось сочетание умственной и физической нагрузки, что повлекло за собою некоторое нарушение установленных сроков подготовки ВКР. В отзыве рекомендуется оценка "удовлетворительно" Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию по видам профессиональной деятельности слабо выражена.

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов**
	оценки, осуществлялась в соответствии с ролевым поведением в конкретной профессиональной ситуации.		
Ясность, четкость, последовательность выступления, обоснованность и полнота ответов на вопросы, качество и содержательность презентации и демонстрационного материала	Демонстрирует высокую культуру при защите ВКР, высокий уровень эрудиции в профессиональной сфере, соблюдаются нормы русского литературного языка и профессиональной речи. Доклад в полной мере отражает содержание ВКР, продемонстрировано хорошее владение материалом работы, уверенное, последовательное и логичное изложение результатов исследования. Речь грамотная, лаконичная, с правильной расстановкой акцентов. Демонстрирует свободное владение профессиональной терминологией, ключевые слова произносит на русском и иностранном языках. Даны правильные, полные, подробные, исчерпывающие ответы на вопросы. Демонстрирует уважительное отношение к членам ГЭК (не перебивает членов комиссии, выслушивает вопросы до конца, спокойно отвечает на вопросы) Демонстрационный материал (компьютерная презентация, раздаточный материал) в полной мере отражает содержание ВКР, является качественным, информативным.	Демонстрирует культуру доклада при защите ВКР, хороший уровень эрудиции в профессиональной сфере, соблюдаются нормы русского литературного языка и профессиональной речи. Грамотно, логично и по существу излагает доклад, но изложение недостаточно систематизировано и последовательно. Допускает незначительные неточности при изложении результатов ВКР, не искажающие основного содержания работы. Речь в основном грамотная, лаконичная, с правильной расстановкой акцентов. Профессиональной терминологией владеет на хорошем уровне. Ответы на поставленные вопросы даны не полностью и/или с небольшими погрешностями. Демонстрирует уважительное отношение к членам ГЭК (не перебивает членов комиссии, выслушивает вопросы до конца, спокойно отвечает на вопросы). Имеются незначительные замечания к демонстрационному материалу (компьютерной презентации, раздаточному материалу).	Имеются существенные замечания к качеству доклада по теме ВКР. Допущены значительные неточности при изложении материала, влияющие на суть понимания основного содержания ВКР, нарушена логичность изложения, материал не систематизирован. Речь в основном грамотная, но лексически бедная. Профессиональной терминологией владеет на минимально необходимом уровне. Ответы на поставленные вопросы являются неполными, с серьезными погрешностями Требует дополнительных наводящих вопросов. Имеются существенные замечания к качеству демонстрационного материала (компьютерной презентации, раздаточному материалу).

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	**Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов**	**Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов**
Итоговая обобщенная оценка сформированности всех компетенций	Большинство компетенций сформированы на повышенном уровне. Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в полной мере достаточно для решения стандартных и нестандартных профессиональных задач по видам профессиональной деятельности в гостиничном деле.	Все компетенции сформированы на порговом или повышенном уровнях. Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям компетентностной модели выпускника, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам гостиничной деятельности	Все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне. Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству профессиональных задач

Шкала оценки уровня освоения компетенций

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества уровня освоения компетенций, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2.

Шкалы оценки уровня сформированности компетенций		**Уровневая шкала оценки результатов защиты ВКР**	
Уровневая шкала оценки компетенций	*100 балльная шкала, %*	*100 балльная шкала, %*	*5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл*
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

Для интегральной оценки освоения студентами компетенций применяется единый подход согласно балльно-рейтинговой системы по 100-балльной шкале, действующей в университете.

Все компетенции, оцениваемые в ходе защиты ВКР (как элементы определенных групп показателей), подлежат оцениванию членами государственной экзаменационной комиссии. Форма оценочного листа результатов защиты ВКР представлена в Приложении 3.

Члены ГЭК дают свои оценки уровня сформированности компетенций по установленным показателям, основываясь на качестве доклада, презентации и демонстрационного материала; аргументированности выводов и рекомендаций по результатам ВКР; ответах на вопросы членов ГЭК, отзыве руководителя.

По результатам этой процедуры ГЭК принимает итоговое решение об уровне сформированности компетенций выпускника (повышенный, пороговый, допороговый).

Оценка «отлично», соответствующая повышенному уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи по видам профессиональной деятельности. Имеет интегральную оценку уровня сформированности компетенций не ниже 86 баллов.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он готов самостоятельно решать стандартные профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Имеет интегральную оценку уровня сформированности компетенций 70-85,9 баллов.

Оценка «удовлетворительно», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он способен решать определенные профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Имеет интегральную оценку уровня сформированности компетенций 61-69,9 баллов.

Оценка «неудовлетворительно», соответствующая допороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся в случае, если сформированность компетенций не соответствует требованиям ФГОС; выпускник не готов решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Перечень учебной литературы

Основная литература:

1. Абабков, Ю. Н.: учеб. для вузов по направлению подгот. "Экономика и упр. на предприятии туризма" / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филипповапод ред. Е. И. Богданова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 213 с. : табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=484840.
2. Большаник, П. В. Туристское страноведение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / П. В. Большаник. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 240 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=551163
3. Бухалков, М. И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению 38.03.02 "Менеджмент орг." [и аспирантов] / М. И. Бухалков. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 191 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=953921.
4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: ttp://znanium.com/bookread2.php?book=529356#.
5. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Библиогр.: с. 427-428. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#
6. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 536 с. - Библиогр.: с. 529-532. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=858884
7. Вдовина, О. А. Стратегия кадрового менеджмента [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлению подгот. 38.04.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "магистр") / О. А. Вдовина, О. А. Сазыкина ; под общ. ред. С. Д. Резника ; Пензен. гос. ун-т архитектуры и стр-ва. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 166 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=911805.
8. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=773630.
9. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=773630.
10. География туризма [Текст] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" под ред. А. Ю. Александровой. - 3-е изд., испр. - М. : КноРус, 2016. - 592 с. : ил.
11. География туризма [Электронный ресурс] : учеб. для студентов по направлениям подгот. "Сервис", "Туризм", "Гостинич. дело" / В. И. Кружалин [и др.]. - Документ AdobeAcrobat. - М. :Федер. агентство по туризму, 2014. - 336 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru.
12. Горбанёв, В. А. Общественная география зарубежного мира и России [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по специальностям "Экономика", "Соц.-

эконом. география" и "Природопользование" / В. А. Горбанёв. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 488 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=884659.

13. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=519396.

14. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=478441.

15. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Я. Кибанов ; Гос. ун-т упр. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 440 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=993305.

16. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 1072 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=872844.

17. Лукьянова, Н. С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум [Текст] : учеб. пособие для вузов по спец. "Соц.-культур. сервис и туризм" / Н. С. Лукьянова. - 3-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2017. - 168 с. : ил.

18. Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум[Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2018. - 120 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=968928.

19. Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. - Гл. 54. Коммерческая концессия.

20. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] : федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа :https://www.garant.ru.

21. Российская Федерация. Законы. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.07.2007 N 209-ФЗ : (ред. от 27.12.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

22. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа https://base.garant.ru

23. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

24. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций [Электронный ресурс] : учеб. для студентов направления подгот. 43.03.02 "Туризм" / Р. И. СуховЮж. федер. ун-т. - Документ Bookread2. - Ростов н/Д : Изд-во Юж. федер. ун-та, 2016. - 195 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=991917.

25. Технология и организация гостиничных услуг[Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=937927.

26. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 695 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=942757.

27. Управление персоналом организации. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов [и др.] под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 364 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=480583.

28. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Управление рестораном" [Электронный ресурс] : для студентов направления 43.03.03 "Гостиничное дело" профил. модуль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. С. А. Грашин. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 805 КБ, 92 с. - Библиогр.: с. 88-89. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

29. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Гостиничные цепи: история и перспективы развития" [Текст] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. В. М. Ямашев. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 64 с. - Библиогр.: с. 51-53. - Прил..

30. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Мировое гостиничное хозяйство" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. И. А. Емелина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 432 КБ, 40 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

31. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Правовое обеспечение ресторанной деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостиничное дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостиничное дело" ; сост. Т. Ю. Крамарова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 466 КБ, 48 с. - Библиогр.: с. 46. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

32. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Правовое обеспечение ресторанной деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостиничное дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостиничное дело" ; сост. Т. Ю. Крамарова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 466 КБ, 48 с. - Библиогр.: с. 46. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

33. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Технология гостиничной деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. И. А. Емелина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 677 КБ, 60 с. - Библиогр.: с. 56-58. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

34. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Традиции и культура питания народов мира" [Электронный ресурс] : для студентов направлений 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. О. А. Егоренко. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 702 МБ, 80 с. - Библиогр.: с. 80. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru

35. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» (в ред. Федеральных законов от 05.02.2007 N 12-ФЗ). [Электронный ресурс] Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=129632.

36. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.] ; [под общ. ред. Ю. Б. Башина]. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2014. - 204 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=420317.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ AdobeAcrobat. - М. : Академия. - 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Библиогр.: с. 218. - (Высшее профессиональное образование.Бакалавриат). - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru
2. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : учеб.пособие для вузов / С. И. Байлик. - Киев : ВИРА-Р. - 2002. - 252 с. : ил. - Библиогр.: с. 249. - Прил..
3. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб.пособие / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стер. - М. : Новое знание. - 2008. - 364 с. : ил. - Библиогр.: с. 360-361. - Указ.. - (Экономическое образование)
4. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : [учеб.пособие] / С. А. Быстров. - Документ HTML. - М. : Форум. - 2011. - 463 с. - Библиогр.: с. 448-449. - Прил.. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=226404#none
5. Волков, Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] : учеб.пособие для вузов по экон. специальностям / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2005. - 380 с. : ил., табл. - Библиогр. в конце гл. - Прил.. - (Высшее образование)
6. Воронкова, Л. П. История туризма и гостеприимства [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальностям "Туризм", "Орг. обслуживания в гостиницах и турист. комплексах" / Л. П. Воронкова. - М. : ФАИР-ПРЕСС. - 2004. - 304 с. : ил. - Библиогр.: с. 298. - Прил..
7. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб.для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с. : ил. - Библиогр.: с.252. - Прил.. - (Высшее профессиональное образование.Бакалавриат)
8. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учеб.пособие / В. А. Романов [и др.]. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. :МарТ [и др.]. - 2010. - 221 с. : табл. - Библиогр.: с. 166-167. - (Туризм и сервис)
9. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - М. :КноРус. - 2012. - 165 с. : табл. - Библиогр.: с. 165. - Глоссарий. - (Для бакалавров)
10. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. Д. Гридин. - М. : Академия. - 2011. - 224 с. : ил. - Библиогр.: с. 216-217. - Прил.. - (Среднее профессиональное образование.Сервис)
11. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ HTML. - М. : Магистр [и др.]. - 2011. - 315 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 308-314. - Прил. - Слов.осн. терминов. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=232724#none
12. Ефимов, С. Л. Управление персоналом: Гостиничный бизнес [Текст] : [учеб.пособие] / С. Л. Ефимов ; [Каф. менеджмента ФЭСН ; Рос. гостинич. ассоц.]. - М. : ТрансЛит. - 2008. - 207 с. : табл. - Прил.. - (Гостиничный бизнес.Concept отель)
13. **Информационное обеспечение туризма** [Текст] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - М. : Федер. агентство по туризму, 2014. - 288 с.
14. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. соц.-культур. сферой" / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - 4-е изд., стер. - Минск : Новое знание. - 2003. - 368 с. : ил. - Библиогр.: с. 364. - Прил.. - (Экономическое образование)
15. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Текст] : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", "Соц.-культур. сервис и туризм" и "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ [и

др.]. - 2010. - 511 с. : табл. - Библиогр.: с. 483-488. - Крат.терминол. слов. - Прил.. - (Высшее образование)

16. Кобяк, М. В. Технологический прогресс как фактор инноваций в гостиничном бизнесе [Текст] / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Рос.предпринимательство. - 2012. - № 18. - С. 126-132. - Лит.в конце ст.

17. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб.пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К. - 2009. - 327 с. : табл. - Библиогр.: с. 278-281. - Понятийно-терминол. слов..

18. Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом [Текст] : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / А. Л. Лесник. - СПб. : Интермедия. - 2013. - 269 с. : ил., табл. - Прил..

19. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. для нач. проф. образования : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 5-е изд., испр. и доп. - М. : Академия. - 2007. - 208 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 206. - Прил.. - (Начальное профессиональное образование.Подготовка служащих)

20. Могильный, М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах: (рекомендации, перспективы, проектирование) [Текст] / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М. : ДеЛипринт. - 2004. - 176 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 155-156. - Прил..

21. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб.пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М. : Дашков и К. - 2014. - 175 с. : табл. - Библиогр.: с. 172-173. - (Учебные издания для бакалавров)

22. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальности "Сервисно-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - М. :Магистр [и др.]. - 2013. - 496 с. :

23. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=430064.

24. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. Г. Федцов. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2008. - 504 с. - Библиогр.: с. 497. - (Высшее образование)

25. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальностям "Гостинич. и турист. бизнес", "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 3-е изд., стер. - М. :КноРус. - 2009. - 101 с. : ил. - Библиогр.: с. 101. - Глоссарий.

26. Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного хозяйства [Текст] : учеб.пособие / Г. А. Яковлев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : РДЛ. - 2006. - 326 с. : ил. - Библиогр.: с. 321-322

6.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. ГАО Москва [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gaomoskva.ru. - Загл. с экрана.
2. Гарант [Электронный ресурс] : информ. – правовой портал. – Режим доступа: http://www.garant.ru/. – Загл. с экрана.
3. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.prohotel.ru. - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. – Загл. с экрана.
5. Минфин России. Статистика [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.minfin.ru/ru/statistics/ – Загл. с экрана.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.

7. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://openedu.ru/. - Загл с экрана.
8. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/. – Загл. с экрана.
9. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.gks.ru/ – Загл. с экрана.
10. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/. – Загл. с экрана.
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа:http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

6.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение практики осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)
5	Microsoft Visual Studio.NET	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
6	ErWin	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
7	MS SQL Server	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
8	Delphi	из внутренней сети университета (лицензионный договор)

7. НЕОБХОДИМАЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

Каждый обучающийся в ходе подготовки к процедуре ГИА и прохождении ее этапов обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Для проведения государственного экзамена необходима аудитория, оборудованная мебелью, с возможностью проведения рукописных и чертежных работ. В аудитории во время экзамена у каждого экзаменующегося должны быть линейка масштабная, карандаш и др. чертежные принадлежности, непрограммируемый калькулятор.

Для проведения процедуры защиты выпускной квалификационной работы необходимо помещение, в котором оборудованы рабочие места для всех членов ГЭК, с возможностью выслушивать доклады, просматривать публичные презентации выступающих и демонстрацию моделей готовых образцов, вести записи и протоколы, имеются места для слушателей, желающих присутствовать на процедуре защиты ВКР.

Для проведения государственной итоговой аттестации используется специальное помещение, укомплектованное мебелью и техническими средствами обучения (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о

- нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания
- и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае, указанном в предыдущем абзаце, результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные университетом.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в организации в соответствии со стандартом.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

9. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ГИА ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится организацией с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты университета по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;
- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство,

допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Форма экзаменационного билета

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Факультет ИДТиСТ
Кафедра Гостеприимство и межкультурные коммуникации
Направление 43.03.03 "Гостиничное дело" направленность (профиль) "Гостиничная и ресторанная деятельность»

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
_____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)
«_____»_____20____ г.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №__
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Задание 1.
Задание 2.
Задание 3. Тест

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель образовательной программы
_____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)
«_____»_____20____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Группа _____
Направление 43.03.03 "Гостиничное дело" направленность (профиль) "Гостиничная и ресторанная деятельность»

Номер группы *Код направления подготовки, и профиль*

	ФИО студента / **Задания/ код компетенций**									
1	**Задание № 1**	ПК 1-5								
2	**Задание №2**	ПК 1-5								
3.	**Задание №3**	ПК 1-5								
	Средний балл									
	Итоговая обобщенная оценка уровня сформированности компетенций *(отлично, хорошо, удовлетворительно)*									

Примечание: Каждое задание оценивается по 100-балльной шкале:
86-100 баллов - повышенный уровень (отлично)
70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо)
61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

Подпись члена ГЭК_____ **дата** _____

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ,
ВЫНОСИМЫХ НА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

Группа _____ **Направление**4 3.03.03 "Гостиничное дело" направленность (профиль) "Гостиничная и ресторанная деятельность»

Присутствовали: _____
ФИО членовГЭК

ФИО обучающегося	Уровень освоения компетенций, баллы					Итоговый уровень сформированности*
	ПК 1	ПК 2	ПК 3	ПК 4	ПК 5	

** Примечание:*
86-100 баллов - повышенный уровень (отлично), соответствует требованиям ФГОС ВО
70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо), в основном соответствует требованиям ФГОС ВО
61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно), в основном соответствует требованиям ФГОС ВО

Председатель ГЭК_____ **ФИО**
(подпись)
Секретарь ГЭК _____ **ФИО**
(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

СВОДНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВКР

Член ГЭК _____ **Группа** _____ **Направление** 43.03.03 "Гостиничное дело" направленность (профиль) "Гостиничная и ресторанная деятельность»

	ФИО студента **Показатель* /коды компетенций**									
1	Обоснованность актуальности темы работы, четкость формулировки целей и задач, выводов	УК-2								
2	Содержательность, глубина и комплексность теоретического исследования, проработанность нормативной документации по решаемой профессиональной задаче	УК-1 УК-5 УК-8								
3	Содержательность и полнота характеристики объекта исследования	ОПК-1 ОПК-2								
4	Качество и адекватность подбора используемого инструментария, глубина проведенного исследования по решаемой профессиональной задаче	ОПК-4								
5	Четкость и полнота выводов по выявленным проблемам функционирования объекта исследования, содержательность и обоснованность рекомендаций автора по устранению выявленных проблем.	УК-6 УК-7 ОПК-3 ПК 1-5								
6	Качество и обоснованность расчетов по планированию деятельности объекта исследования с учетом предложенных рекомендаций	ПК-1-5								
7	Достаточность и актуальность источников литературы, в том числе нормативных документов, справочной литературы, иностранных источников	УК-2								
8	Качество выполнения пояснительной записки, стиль изложения ВКР	ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7								
9	Оценка выполненной работы руководителем ВКР, в том числе соблюдение графика выполнения разделов ВКР, полноты и качества доработок отдельных разделов ВКР при наличии замечаний	УК-3 УК-4								
10	Ясность, четкость, последовательность выступления, обоснованность и полнота ответов на вопросы, качество и содержательность презентации и демонстрационного материала	УК-3 УК-4								
	Средний балл									
	Итоговая обобщенная оценка уровня сформированности компетенций *(отлично, хорошо, удовлетворительно)*									

Примечание. * Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале:

86-100 баллов - повышенный уровень (отлично)

70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо)

61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

Подпись члена ГЭК_____ **дата** _____

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Группа _____ **Направление** 43.03.03 "Гостиничное дело" направленность (профиль) "Гостиничная и ресторанная деятельность»

Присутствовали: _____
ФИО членовГЭК

ФИО обучающегося	Уровень освоения компетенций, баллы									Итоговый уровень сформированности*

** Примечание:*
86-100 баллов - повышенный уровень (отлично), соответствует требованиям ФГОС ВО
70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо), в основном соответствует требованиям ФГОС ВО
61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно), в основном соответствует требованиям ФГОС ВО

Председатель ГЭК_____ **ФИО**
(подпись)

Секретарь ГЭК _____ **ФИО**
(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Ректору ФГБОУ ВО «ПВГУС»
д.э.н., профессору Л.И. Ерохиной
Заведующему кафедрой_____
_____
Обучающегося(ихся)_____
_____
Групп(ы)_____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на выбор темы ВКР
от «_____»_____20___ г.

Для выполнения выпускной квалификационной работы прошу (сим) закрепить тему
«_____
(наименование темы в соответствие с приказом об утверждении тематики либо выполняемой по заявке предприятия)
_____»
и назначить руководителем (лями)_____
(Ф.И.О., должность)
_____
(Ф.И.О., должность)

_____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

_____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Ректору ФГБОУ ВО «ПВГУС»
д.э.н., профессору Л.И. Ерохиной
Заведующему кафедрой_____
_____
_____
_____
(Ф.И.О.)
_____
(должность представителя предприятия)

ЗАЯВКА №_____
на выполнение научно - исследовательских работ

от «_____»_____20___ г.

_____
(наименование предприятия)
просит студента (ку)_____
(Ф.И.О.)
группы_____ выполнить выпускную квалификационную работу на тему:
_____
_____
_____

Руководитель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель предприятия
(производства, учреждения,
организации)

_____ _____
М.П.

«_____»_____20____ г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор университета, д.э.н.,
профессор Л.И.Ерохина

_____
_____
М.П.

«_____»_____20____ г.

Акт внедрения результатов выпускной квалификационной работы

1. Исполнитель, тема

_____
_____
_____
_____

2. Практические рекомендации для внедрения:

_____
_____
_____
_____
_____

3.Где и когда внедрено:

_____
_____
_____

Ответственные за внедрение:

Исполнитель _____
Руководитель ВКР _____
Заведующий кафедрой _____

«_____»_____20___ г.

Даю согласие на размещение результатов выпускной квалификационной работы в Электронной библиотечной системе университета:

☐ в полном объеме;

☐ с учетом изъятия производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам

Руководитель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Факультет _____Кафедра _____
Направление подготовки (специальность) _____
_____
Направленность (профиль) _____
Квалификация _____Группа_____

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой _____
«____» _____20__г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студенту(ке)_____
(Фамилия И.О.)
Руководитель _____
(Фамилия И.О. место работы, должность)
Наименование темы: _____
_____
Вид выпускной квалификационной работы_____
дипломный проект (работа)

Срок сдачи законченной работы «_____»_____20___г.

1. Содержание выпускной квалификационной работы

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. Задания на разработку специальных разделов по утвержденной структуре выпускной квалификационной работы

Наименование раздела	Задание	Подпись консультанта

3. Перечень демонстрационного и/или графического материала

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Дата выдачи задания «_____» _____20___г.

Руководитель выпускной работы _____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Исполнитель _____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

О Т З Ы В
РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА ВЫПОЛНЕНА

студентом (кой) _____
Институт (факультет) _____
Кафедра _____Группа_____
Направление подготовки _____
Направленность (профиль) _____
Квалификация _____
Руководитель _____

1. Оценка уровня соответствия подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО

№ п/п	Требования ФГОС к профессиональной деятельности выпускника	Уровень		
		Повышенный (соответствует)	Пороговый (в основном соответствует)	Допороговый (не соответствует)
1.1.	Способность решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности			
1.2.	Уровень сформированности универсальных компетенций			
1.3.	Уровень сформированности общепрофессиональных компетенций			
1.4.	Уровень сформированности профессиональных компетенций			
1.5	Обоснование эффективности представленных результатов			

Примечание: требования к оценке профессиональной деятельности выпускника могут быть дополнены по решению выпускающей кафедры в соответствии с типами задач профессиональной деятельности, к которым готовится выпускник.

2.Участие в НИРС:

_____
_____
_____

Приложение 6 (продолжение)

Качества выпускника, выявленные в ходе выполнения выпускной квалификационной работы_____

*Оценивается отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (не проявленные) им способности, соблюдение сроков выполнения работы, степень самостоятельности и системность выполнения профессиональных задач, способность работать в коллективе и в команде и др.*_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Заключение*

_____

_____

_____

«_____»_____20__ г.

Руководитель_____ _____

(подпись) (расшифровка подписи)

*В заключение оценивается:

- выполнение выпускной квалификационной работы в соответствии с выданным заданием;
- степень соответствия (соответствует, в основном соответствует, не соответствует) подготовленности выпускника требованиям ФГОС по специальности;
- научная и практическая ценность проекта (работы);
- рекомендации к допуску\недопуску к защите ВКР в ГЭК
- рекомендуемая оценка

_____ _____

(подпись) (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Факультет **Кафедра**
Направление подготовки
Направленность (профиль)
Квалификация **Группа**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студенту(ке)_____
(Фамилия И.О.)
Руководитель_____
(Фамилия И.О., место работы, должность)
Наименование темы:_____
_____
_____
_____

Срок сдачи законченной работы «____»____20___г.
Результаты нормоконтроля пояснительной записки выпускной квалификационной работы:

№ п/п	Требования нормоконтроля к ВКР	*Оценка*	
		соответствует	несоответствует
1.	Соответствие темы ВКР приказу № _____ «Об утверждении тем и руководителей выпускных квалификационных работ для студентов направления подготовки (специальности._____»		
2.	Соответствие структуры и объема ВКР требованиям, установленным методическими рекомендациями по выполнению ВКР		
3.	Наличие на титульном листе, листе задания подписей руководителя ВКР и консультантов по разделам		
4.	Соответствие оформления пояснительной записки и графических материалов требованиям ГОСТ и методическим рекомендациям по выполнению ВКР		
5	Соответствие Приложений к пояснительной записке установленным требованиям		
5	Наличие электронной версии ВКР, оформленной в соответствии с требованиями		
6	Наличие отзыва руководителя ВКР, акта о внедрении		
	Заключение		

Нормо-контроль провел_____ _____
(подпись) (должность, Ф.И.О.)
Решение по результатам нормоконтроля:
Разрешить студенту (ке)_____представить выпускную квалификационную работу к защите ГЭК.

Заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)
«_____»_____20___г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Институт (факультет)_____
Кафедра _____
Направление подготовки (специальность) _____
Направленность (профиль) _____
Квалификация _____

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема:_____
_____
_____
_____

Студент (ка)_____ _____
(подпись) (ф.и.о.)
группа _____
руководитель_____ _____
(подпись) (ф.и.о.)
рецензент _____ _____
(подпись) (ф.и.о.)
консультанты:

раздел_____ _____ _____
(название раздела) (подпись) (ф.и.о.)
раздел_____ _____ _____
(название раздела) (подпись) (ф.и.о.)
раздел_____ _____ _____
(название раздела) (подпись) (ф.и.о.)
раздел_____ _____ _____
(название раздела) (подпись) (ф.и.о.)
раздел_____ _____ _____
(название раздела) (подпись) (ф.и.о.)

«К защите допускаю»
заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) *(расшифровка подписи)*

Оценка выпускной квалификационной работы _____

ТОЛЬЯТТИ 20_____год

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Ректору ФГБОУ ВО ПВГУС
д.э.н., профессору Л.И. Ерохиной
Заведующему кафедрой_____
_____
Обучающегося_____
_____,
имеющего ограниченные возможности здоровья, группы_____

Вариант 1

ЗАЯВЛЕНИЕ
от «_____»_____20___ г.

Для прохождения государственной итоговой аттестации прошу предусмотреть (нужное подчеркнуть):

- Присутствие ассистента;
- Увеличение времени проведения государственного итогового испытания;
- другое_____
_____

_____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Вариант 2

ЗАЯВЛЕНИЕ
от «_____»_____20___ г.

Для прохождения государственной итоговой аттестации не нуждаюсь в организации особых условий и способен (на) проходить государственную итоговую аттестацию на общих основаниях.

_____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 12

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Председателю апелляционной комиссии ФГБОУ ВО «ПВГУС»

обучающегося_____

_____
(Ф.И.О. полностью)

_____
(шифр направления подготовки/специальности)

ЗАЯВЛЕНИЕ

«____»_____20 ___ г.

Прошу пересмотреть оценку, полученную мной на государственном экзамене /защите выпускной квалификационной работы_____
в связи тем, что _____
_____

_____
(подпись обучающегося)