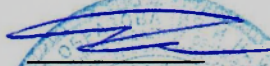


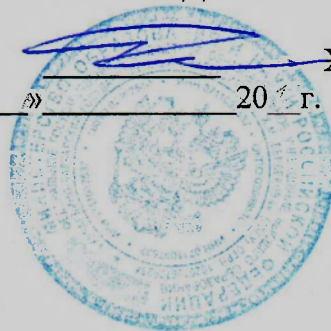
**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ.Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Институт социальной работы, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Директора ИСРСиТ

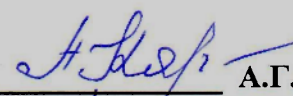
 Ж.К. Геграев
« » 20 г.

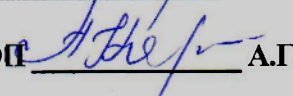


**ПРОГРАММА
государственной итоговой аттестации
по направлению подготовки (специальности)
43.04.03 Гостиничное дело
Бизнес-технологии в индустрии гостеприимства**

Квалификация
Магистр

Форма обучения
Очная

Зав. кафедрой экономики и менеджмента в туризме  А.Г. Карашева

Руководитель ОПОП  А.Г. Карашева

Нальчик-2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Государственный экзамен – рекомендации по подготовке и сдаче экзамена, перечень вопросов, литература, критерии оценки результатов сдачи государственных экзаменов.....	5
3. Выпускная квалификационная работа – рекомендации по выполнению, требования, порядок их выполнения, критерии оценки защиты ВКР, примерная тематика ВКР.....	19

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июля 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 февраля 2016 г. № 86 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 апреля 2016 г. № 502 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636», федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

2. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело включает государственный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы.

3. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

3. Область профессиональной деятельности выпускника включает: организацию и координацию процессов гостиничной деятельности, удовлетворяющих требования потребителей и соответствующих современным стандартам.

4. Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу магистратуры являются:

гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты гостиничной деятельности;

гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги;

техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности;

нематериальные активы, принадлежащие гостиничным предприятиям и другим средствам размещения на праве собственности или ином законном основании;

информационные ресурсы и системы, средства обеспечения компьютерных систем и технологий гостиничной деятельности;

нормативная правовая документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности;

результаты интеллектуальной деятельности в гостиничной индустрии; ассоциации и объединения, национальные и международные организации, научно-исследовательские и проектные организации в сфере гостиничной деятельности;

профессиональные центры и объединения по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров для гостиничной индустрии.

5. Выпускник по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело готовится к следующим видам профессиональной деятельности:

организационно-управленческая;
научно-исследовательская;
проектно-конструкторская;
производственно-технологическая;
сервисная.

6. Выпускник по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

организационно-управленческая деятельность:

организация и координация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
управление и стимулирование персонала гостиниц и других средств размещения;
организация системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения и обслуживания потребителей;
планирование, анализ и оценка результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей;

научно-исследовательская деятельность:

проведение комплексных исследований рынка гостиничных услуг с использованием современных научных методов;
разработка и внедрение инноваций в деятельность гостиниц и других средств размещения;
оценка эффективности инноваций в гостиничной индустрии;

проектно-конструкторская деятельность:

постановка целей и задач проектирования в гостиничной деятельности; организация проектной деятельности гостиниц и других средств размещения; прогнозирование перспектив гостиничной деятельности на федеральном, региональном, муниципальном уровне;

производственно-технологическая деятельность:

разработка нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения;
внедрение и оценка нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения;
формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;

сервисная деятельность:

разработка и внедрение стандартов гостиничной деятельности;
повышение качества обслуживания потребителей, формирование клиентурных отношений;
организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

7. Компетентностная характеристика выпускника по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело. Государственная итоговая аттестация призвана определить степень сформированности следующих компетенций выпускников:

профессиональные компетенции (ПК):

организационно-управленческая деятельность:

готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (ПК-1);
способностью принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности (ПК-2);
готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения (ПК-3);
готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (ПК-4);
готовностью планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (ПК-5);

научно-исследовательская деятельность:

способностью проводить комплексные исследования гостиничного рынка с использованием современных научных методов (ПК-6);

готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей (ПК-7);

готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии (ПК-8);

проектно-конструкторская деятельность:

готовностью ставить цели и задачи проектирования гостиничной деятельности (ПК-9);

готовностью к организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения (ПК-10);

готовностью прогнозировать перспективы развития гостиничной индустрии на федеральном, региональном, муниципальном уровне (ПК-11);

производственно-технологическая деятельность:

способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения (ПК-12);

готовностью к формированию и продвижению гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-13);

сервисная деятельность:

способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности (ПК-14);

готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений (ПК-15);

готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-16).

II. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

8. Государственный экзамен по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело проводится в устной форме.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

9. Компетенции и перечень вопросов государственного экзамена по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело магистерская программа: Бизнес-технологии в индустрии гостеприимства

Дисциплины базовой части:

Наименование дисциплины – Теория и методология социально-экономических исследований в индустрии гостеприимства

Наименование компетенций – ОК-1, ОК-2, ОК-3.

Вопрос - Введение в методологию социально-экономического исследования

Содержание вопроса:

1. Объект и предмет экономического исследования.

2. Методология теоретического исследования и ее взаимосвязь с предметом экономической науки.

3. Система экономических наук и междисциплинарное взаимодействие в их методологии исследований.

Вопрос - Методологические подходы к исследованию экономических явлений

Содержание вопроса:

1. Историко-генетический подход к изучению социально-экономического развития общества.

2. Воспроизводственный подход к познанию экономических процессов и явлений. Позитивный и нормативный подходы к изучению хозяйственной деятельности.

3. Специфические подходы в исследованиях, применяемые различными экономическими школами.

Вопрос - Методы экономических исследований

Содержание вопроса:

1. Диалектический метод в экономической теории.
2. Формально-логические методы исследования экономических категорий.

Функциональный метод познания экономических систем.

3. Метод качественного и количественного изучения экономических процессов и явлений.

Вопрос - Модели, методы и инструменты эмпирического анализа экономики

Содержание вопроса:

1. Моделирование и экономические модели в анализе хозяйственной деятельности.
2. Методика экономического анализа и методы обработки статистических данных.
3. Аналитический инструментарий в экономических исследованиях.

Наименование дисциплины – Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии

Наименование компетенций – ОК-3, ПК-1, ПК-12.

Вопрос - Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии как учебная дисциплина

Содержание вопроса

1. Формы и методы государственного регулирования правоотношений в сфере туризма.
2. Принципы и источники.
3. Методы регулирования правоотношений в сфере туризма.

Вопрос - Субъекты правоотношений в индустрии туризма

Содержание вопроса

1. Содержание и объект правоотношений; право собственности и иные вещные права. Правовое регулирование взаимоотношений в туризме.
2. Понятие и виды субъектов правоотношений в туризме. Туристические агенты. Туристические операторы.
3. Организационно-правовые формы туристических фирм. Порядок создания. Учредительные документы.

Вопрос - Международно–правовое обеспечение туристской индустрии

Содержание вопроса

1. Международные договоры РФ в системе нормативного регулирования туризма.
2. Общая характеристика Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах 1966г.; Манильской декларации по мировому туризму 1980г.; Гаагской декларации по туризму 1989г.
3. Общая характеристика Хартии туризма 1985г.; Глобальный этический кодекса туризма 1999г.

Вопрос - Государственное регулирование туристской индустрии

Содержание вопроса

1. Общие понятия государственного регулирования. Государственная политика регулирования туризма. Цели и задачи, способы и принципы государственного регулирования. Функции и методы.
2. Система государственного регулирования. Государственные органы, осуществляющие регулирование и контроль в сфере туризма. Компетенция государственных органов.
3. Приоритетные направления развития туризма на современном этапе в России. Государственные программы (плановые акты) и правовые формы их реализации в туристской индустрии.

Наименование дисциплины – Информационное обеспечение и компьютерные технологии в индустрии гостеприимства

Наименование компетенций – ПК-12, ПК-13.

Вопрос - Информация и информационное общество

Содержание вопроса:

1. Понятие и особенности информационного общества, понятие «информация» и ее виды.
2. Понятие «информационный ресурс», виды. Информатизация и ее основные задачи.
3. Информационный рынок, его сектора, источники информации.

Вопрос - Информационные системы в туризме

Содержание вопроса:

1. Понятие «система», ее особенности, понятия «информационная система, автоматизированная информационная система».
2. Классификация автоматизированных информационных систем, категории пользователей АИС.

Вопрос - Основы создания и продвижения сайтов в Интернет

Содержание вопроса:

1. Поисковые системы, их взаимодействие.
2. Типы интернет-ресурсов.
3. Основы создания сайтов, этапы создания и продвижения сайтов.

Вопрос - Основы информационной безопасности

Содержание вопроса:

1. Актуальность информационной безопасности.
2. Классификация компьютерных преступлений, способы совершения компьютерных преступлений.
3. Пользователи и злоумышленники Интернет, вредоносные программы, вирусы и их источники.

Вопрос - Технология поиска информации в интернете

Содержание вопроса:

1. База данных, виды базы данных, классификация.
2. Виды хранения информации. Режим создания БД.

Наименование дисциплины – Современный гостиничный девелопмент

Наименование компетенций – ПК-14, ПК-15.

Вопрос - Понятие девелопмент. Задачи и виды девелопмента

Содержание вопроса:

1. Понятие девелопмент. Задачи и виды девелопмента. Fee-девелопмент. Speculative девелопмент. BTS-девелопмент.
2. Стратегии по достижению целей, поставленных в девелопменте.
3. Стадии реализации проекта в девелопменте. Участники процесса девелопмента.

Базовые аспекты процесса девелопмента.

Вопрос - 15 принципов построения эффективного девелопмента

Содержание вопроса:

1. Развитие технологического ресурса. Подходы к организации деятельности производственных подразделений.
2. Управление проектам. Степень самостоятельности руководителей проектов. Эффективная система оценки проектов.
3. Процесс формирования бюджетов затрат и продаж. Документооборот девелоперской компании.

Вопрос - Организационная структура проекта, концепция проекта

Содержание вопроса:

1. Структура девелоперской компании. Особенности взаимодействия производственных подразделений при развитии проектов.

2. Этапы развития проектов (содержание и процедуры).
3. Структурирование проектного документооборота. Комплект документации проекта (КДП). Маркетинговая концепция проекта.

Вопрос - Оценка проектов

Содержание вопроса:

1. Раздел «План маркетинга». Раздел «План производства». Раздел «Организационный план».
2. Раздел «Правовое обеспечение деятельности фирмы». Раздел «Оценка риска и страхование». Раздел «Финансовый план».
3. Приложения.

Вопрос - Бизнес-процессы и бизнес-компоненты эффективного девелопмента

Содержание вопроса:

1. Технология расчета сметной стоимости строительства на разных этапах развития девелоперских проектов.
2. Тендерная политика. Структура и особенности подрядных договоров.
3. Плановые и фактические показатели выполненных и планируемых работ по реализации проекта.

Дисциплины вариативной части:

Наименование дисциплины – Ресторанный менеджмент

Наименование компетенций – ПК-12, ПК-14, ПК-16.

Вопрос - Основы функционирования предприятий ресторанного бизнеса

Содержание вопроса:

1. Инфраструктура ресторанного бизнеса. Деятельность служб ресторана по организации питания. Взаимоотношения рестораторов и поставщиков.
2. Назовите основные современные направления в проектировании и техническом оснащении производственных помещений.
3. Особенности налогообложения предприятий ресторанного бизнеса. Особенности стратегического менеджмента в ресторанном бизнесе.

Вопрос - Формирование современного концепта ресторана

Содержание вопроса:

1. Концепция ресторана. Источники концепции ресторана. Формат ресторана.
2. Фрейм-ситуация в ресторанном менеджменте.
3. Тенденции российского ресторанного рынка.

Вопрос - Управление человеческими ресурсами в ресторанном бизнесе

Содержание вопроса:

1. Персонал или человеческие ресурсы.
2. Подходы к управлению человеческими ресурсами.
3. Системы управления человеческими ресурсами.

Вопрос - Ресторанный менеджмент в условиях сетевого бизнеса

Содержание вопроса:

1. Методы централизованного управления сетью ресторанов. Централизованная проработка технологии производства.
2. Осуществление поставок.
3. Анализ работы ресторанов в централизованной сети.

Вопрос - Формирование продукта и продвижение его на рынок в ресторанном бизнесе

Содержание вопроса:

1. Маркетинг в ресторанном бизнесе.
2. Формирование ресторанного продукта и продвижение его на рынок.
3. Формирование сбытовой сети предприятия общественного питания. Работа с «трудными» гостями.

Наименование дисциплины – Построение эффективной системы найма и обучения персонала в гостиничной сфере

Наименование компетенций – ПК-2, ПК-3, ПК-4.

Вопрос - Маркетинг персонала и кадровое планирование в гостиничной сфере

Содержание вопроса:

1. Понятие «маркетинг персонала», его элементы. Функции маркетинга персонала.
2. Активные и пассивные пути покрытия потребности в персонале. Источники персонала, их возможности и ограничения.
3. Понятие и цели кадрового планирования в гостинице. Этапы кадрового планирования. Методы кадрового планирования.

Вопрос - Понятие и этапы процесса найма персонала

Содержание вопроса:

1. Значение найма в УП компании.
2. Подбор (найм) персонала и профориентация.

Вопрос - Анализ работ (экспертиза вакансии) как процедура оценки должности по заданной системе показателей

Содержание вопроса:

1. Система показателей экспертизы вакансии.
2. Составление портрета кандидата на вакансию.
3. «Идеальный» и «допустимый» портрет.

Вопрос - Процедура набора персонала

Содержание вопроса:

1. Набор персонала как процедура составления «банка» резюме кандидатов.
2. Требования к резюме кандидатов в крупных компаниях.
3. Средства привлечения кандидатов, реклама вакансии.

Вопрос - Этапы отбора персонала

Содержание вопроса:

1. Собеседование по найму (отборочное интервью).
2. Подготовка вопросов к собеседованию (интервью) с кандидатом. Стандартная схема вопросы к собеседованию (интервью). Вопросы о фактах на собеседованиях. Практические задания на собеседованиях. Стили собеседования (интервью) по найму.
3. Нетрадиционные методы интервью.

Наименование дисциплины – Управление персоналом в индустрии гостеприимства.

Наименование компетенций – ПК-3, ПК-5, ПК-13.

Вопрос - Система управления персоналом

Содержание вопроса:

1. Система управления персоналом: понятие и сущность. Подсистемы системы управления персоналом.
2. Кадровое обеспечение системы управления персоналом. Методы управления персоналом.
3. Место системы управления персоналом в системе управления предприятием индустрии гостеприимства.

Вопрос - Маркетинг управления персоналом

Содержание вопроса:

1. Маркетинговая концепция управления персоналом.
2. Функции маркетинга персонала в индустрии гостеприимства.
3. Сегментирования рынка труда в индустрии гостеприимства.

Вопрос - Системы обучения персонала и их эффективность

Содержание вопроса:

1. Виды, формы и методы обучения персонала на предприятии индустрии гостеприимства.

2. Цели и задачи внутрифирменного обучения персонала. Переподготовка персонала и повышение квалификации на предприятии индустрии гостеприимства.

3. Оценка эффективности обучения персонала в индустрии гостеприимства.

Вопрос - Профессиональная подготовка и карьера в индустрии гостеприимства

Содержание вопроса:

1. Система непрерывного обучения персонала.

2. Проблемы профессиональной подготовки персонала в индустрии гостеприимства.

3. Карьера: понятие, сущность, этапы, условия и пути развития карьеры. Процесс управления карьерой – сущность и цели.

Вопрос - Корпоративная культура в сфере гостеприимства

Содержание вопроса:

1. Корпоративная культура на предприятии индустрии гостеприимства.

2. Этапы и стадии формирования корпоративной культуры предприятия индустрии гостеприимства.

Наименование дисциплины – Структура гостиничного бизнеса.

Наименование компетенций – ПК-12, ПК-13, ПК-15.

Вопрос - Индустрия гостеприимства. История развития гостиничного бизнеса в мире и России

Содержание вопроса:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Место гостиничного бизнеса в индустрии гостеприимства.

2. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.

3. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.

Вопрос - Общие сведения о современной гостиничной индустрии

Содержание вопроса:

1. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.

2. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.

3. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.

Вопрос - Эксплуатация гостиниц

Содержание вопроса:

1. Характеристика здания гостиницы.

2. Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика.

3. Технология работы службы приема и размещения.

Вопрос - Организационная структура управления гостиничным предприятием

Содержание вопроса:

1. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.

2. Организация работы отдела продаж и маркетинга. Маркетинг гостиничных услуг.

3. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы. Организация работы кадровой службы.

Вопрос - Общественное питание – обязательный элемент гостиничного бизнеса

Содержание вопроса:

1. Основные понятия ресторанного бизнеса. Виды предприятий.

2. Управление предприятиями питания.

3. Основные формы обслуживания туристов на предприятиях питания.

Наименование дисциплины – Маркетинг в индустрии гостеприимства

Наименование компетенций – ПК-1, ПК-4, ПК-12, ПК-14.

Вопрос - Цели, задачи и функции маркетинга гостиничного предприятия

Содержание вопроса:

1. Индустрия гостеприимства как совокупность предприятий и организаций в едином технологическом процессе.

2. Виды маркетинга и их классификация.

3. Основные тенденции, влияющие на развитие маркетинга в XXI веке.

Вопрос - Гостиничная индустрия: основные понятия, категории, объекты управления

Содержание вопроса:

1. Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики. Характеристика и особенности гостиничных услуг.

2. Классификация гостиниц. Классификация гостиниц в РФ. Гостиницы и отели как субъекты рынка гостиничных услуг.

3. Понятие гостиничного бизнеса. Маркетинговые подходы к организации гостиничного бизнеса.

Вопрос - Специфика маркетинга сферы услуг

Содержание вопроса:

1. Понятие услуги. Особенности рынка услуг. Специфика гостиничных услуг.

2. Особенности рынка гостиничных услуг. Понятие жизненного цикла услуги. Стадии жизненного цикла услуги. Особенности жизненного цикла.

3. Понятие сервиса. Место и роль сервисных услуг в сфере гостеприимства. Классификация сервисных услуг.

Вопрос - Маркетинговая среда гостиничного предприятия

Содержание вопроса:

1. Понятие маркетинговой среды.

2. Микросреда. Макросреда.

3. SWOT-анализ гостиничного предприятия.

Вопрос - Маркетинговые информационные системы и исследования рынка гостиничных услуг

Содержание вопроса:

1. Система маркетинговых исследований: сущность, характеристика.

2. Маркетинговые исследования. Процесс маркетингового исследования и его этапы.

Способы связи с аудиторией: почта, телефон, личное интервью, интернет.

3. Инструменты маркетингового исследования.

Наименование дисциплины – Организация массовых мероприятий в гостиничном комплексе

Наименование компетенций – ПК-1, ПК-3, ПК-4.

Вопрос - Понятие и виды массовых мероприятий

Содержание вопроса:

1. Основные понятия и виды массовых мероприятий. Порядок проведения массовых мероприятий.

2. Специфика обслуживания специализированной категории гостей во время организации масштабного спортивно-массового мероприятия.

3. Методика подготовки и проведения различных массовых мероприятий: культурно-оздоровительных, зрелищных, рекламно-коммерческих, конференций, симпозиумов, торжеств.

Вопрос - Проведение выставок в гостиничных комплексах

Содержание вопроса:

1. Сбор информации по предполагаемой выставке: состав аудитории, которой планируется представить выставку, разработать уникальное торговое предложение и произвести предварительный расчёт затрат.

2. Старт проекта: регистрация названия выставки, оформление многочисленных договоров и бумаг, реклама.

3. Проведение выставки в гостиничных комплексах.

Вопрос - Организация бизнес обслуживания в гостиничных комплексах

Содержание вопроса:

1. Виды бизнес мероприятий. Основные факторы влияющий на выбор гостиницы для проведения бизнес мероприятий.

2. Основные этапы проведения бизнес мероприятий.

3. Разработка проведения бизнес мероприятий в гостинице.

Вопрос - Организация банкета фуршета в гостиничном комплексе

Содержание вопроса:

1. Организация банкета фуршета для гостей из различных стран, различных возрастов, вероисповеданий и профессий (спортсменов, людей искусства).

2. Правила обслуживания массовых мероприятий в ресторанах гостиничных комплексов.

3. Свадьбы, бенефисы, юбилеи, праздники, корпоративные мероприятия.

Вопрос - Организация, встреча и обслуживание VIP-гостей (политиков, музыкантов, бизнесменов, певцов, спортсменов, актёров, звёзд шоу-бизнеса)

Содержание вопроса:

1. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.

2. Стратегия обслуживания VIP-гостей.

3. Требования к качеству обслуживания VIP-гостей. Технология обслуживания VIP-гостей.

Наименование дисциплины – Туристско-рекреационное проектирование и освоение территорий

Наименование компетенций – ПК-5, ПК-13, ПК-14, ПК-15.

Вопрос - Туристская деятельность как объект проектирования

Содержание вопроса:

1. Туризм и туристская деятельность как объект проектирования.

2. Проектирование туристского пространства. Типы и виды туристского пространства.

3. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования.

Вопрос - Туристские продукты и услуги: основы проектирования

Содержание вопроса:

1. Рынок туристских продуктов и услуг: основные понятия, элементы, основы анализа.

2. Проектирование туристских и рекреационных продуктов, характеристика основных этапов проектирования.

3. Туристское предложение как основа формирования эффективной товарной стратегии туристского предприятия

Вопрос - Цена туристских продуктов и услуг в системе проектирования туристского предложения

Содержание вопроса:

1. Цена на туристские продукты и услуги; основные понятия, структура, виды. Калькулирование цены туристского продукта.

2. Проектирование цены на туристские продукты и услуги на основе применения методики оценки конкурентоспособности туристского продукта.

3. Методика формирования дисконтных программ на туристские продукты и услуги

Вопрос - Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг, основы и особенности проектирования

Содержание вопроса:

1. Каналы сбыта туристских продуктов и услуг. Создание производственно-сбытовой системы туристских продуктов и услуг: основные элементы и система взаимосвязей.

2. Проектирование логистических цепей продвижения продуктов и услуг, коэффициент коммерческой звенности в туризме. Проектирование эффективной системы управления распределением в туризме.

3. Особенности организации прямых продаж. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг. Сайт туристской компании как элемент активизации продаж: особенности проектирования и продвижения.

Вопрос - Проектирование бизнес-процессов туристской организации

Содержание вопроса:

1. Организационное проектирование бизнес-процессов предприятий туризма и рекреации.
2. Проектирование организационной структуры туристского предприятия.
3. Связь организационного проектирования с формированием хозяйственной стратегии туристского предприятия.

Наименование дисциплины – Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе

Наименование компетенций – ОК-2, ОК-3, ПК-1, ПК-5, ПК-12.

Вопрос - Основы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе

Содержание вопроса:

1. Понятия и термины индустрии гостеприимства. Нормативно-правовая база управления качеством услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в РФ.
2. Услуга. Этапы жизненного цикла услуги. Условия и процесс обслуживания гостя на предприятиях индустрии гостеприимства. Критерии качества услуг, предоставляемых в сфере гостеприимства.
3. Номенклатура основных групп показателей качества.

Вопрос - Концепции управления качеством услуг

Содержание вопроса:

1. Концепция управления качеством Эдварда Деминга. Концепция управления качеством Джозефа Джурана.
2. Концепция управления качеством Филиппа Кросби. Концепция управления качеством Арманда Фейгенбаума.
3. Концепция управления качеством Каору Исикава. Концепция управления качеством Генити Тагути.

Вопрос - Система управления качеством услуг в гостиничном бизнесе

Содержание вопроса:

1. Концепты управления качеством услуг в индустрии гостеприимства.
2. Стандарты, применяемые в современной системе стандартизации индустрии гостеприимства.
3. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов для предприятий индустрии гостеприимства. Зарубежный опыт управления качеством.

Вопрос - Системы оценки качества услуг в сфере гостеприимства

Содержание вопроса:

1. Виды контроля качества для предприятий индустрии гостеприимства.
2. Методы контроля качества для предприятий индустрии гостеприимства.
3. Сертификация гостиничных услуг: российский и зарубежный опыт.

Вопрос - Менеджмент качества услуг в гостиничном бизнесе

Содержание вопроса:

1. Принципы менеджмента качества, заложенные в основу международных стандартов серии ИСО. Соотношение стандартов серии ИСО и российской системы стандартизации ГОСТ.
2. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
3. Принципы организации работы кружков качества на предприятиях индустрии гостеприимства.

Наименование дисциплины – Ценообразование в гостиничной деятельности

Наименование компетенций – ОК-2, ОК-3, ОПК-2, ПК-2, ПК-5, ПК-11.

Вопрос - Теория и методология ценообразования

Содержание вопроса:

1. Основы теории и методологии ценообразования.

2. Место и роль цены в системе экономических категорий.
3. Функции цены.

Вопрос - Виды цен и их характеристика

Содержание вопроса:

1. Сущность и содержание системы цен.
2. Основные классификационные признаки цен.
3. Виды цен.

Вопрос - Механизм формирования рыночной цены

Содержание вопроса:

1. Рыночная цена и равновесие рынка.
2. Необходимые условия и факторы рыночного ценообразования.
3. Цена как регулятор спроса и предложения.

Вопрос - Ценовая политика гостиничного предприятия

Содержание вопроса:

1. Понятие ценовой политики, её основные элементы.
2. Этапы процесса ценообразования.
3. Разработка стратегий ценообразования.

Вопрос - Калькулирование себестоимости гостиничного продукта

Содержание вопроса:

1. Методика калькулирования полной себестоимости гостиничного продукта.
2. Распределение косвенных затрат.

Наименование дисциплины – Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта

Наименование компетенций – ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-14, ПК-15.

Вопрос - Понятие гостиничного и турпродукта. Структура и уровни турпродукта

Содержание вопроса:

1. Гостиничный продукт как комплекс услуг, потребляемых туристом.
2. Факторы, влияющие на качество гостиничного продукта.

Вопрос - Услуги туристского профиля в составе турпродукта

Содержание вопроса:

1. Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта.
2. Виды предприятий, предоставляющих услуги размещения.
3. Услуги развлекательного характера как составляющая часть турпродукта.

Вопрос - Понятие о «классах обслуживания» туристов

Содержание вопроса:

1. Понятие «класс обслуживания» и его роль в создании турпродукта.
2. Виды классов обслуживания в системах размещения и в системах транспортного обслуживания; их характеристика. Уровень предоставления сопутствующих услуг и влияние его на класс обслуживания туристов в целом.
3. Классификация туров, учитывающая класс обслуживания туристов.

Вопрос - Продвижение гостиничного продукта

Содержание вопроса:

1. Технология продвижения и стимулирования продаж.
2. Организация рекламной кампании. Методы продвижения продукта и стимулирования спроса с помощью рекламы.
3. Система стимулирования сбыта.

Наименование дисциплины – Современные системы продаж в гостиничном бизнесе

Наименование компетенций – ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-15.

Вопрос - Роль и место организации продаж в сфере гостиничных услуг

Содержание вопроса:

1. Понятие и особенности продаж гостиничных услуг.

2. Формирование номенклатуры услуг.
3. Продажа гостиничных услуг: история и современность.

Вопрос - Перспективы развития организации продаж гостиничного продукта

Содержание вопроса:

1. Будущее гостиничного бизнеса.
2. Новейшие технологии электронных продаж.

Вопрос - Современные тенденции развития технологии продаж в мировой индустрии гостеприимства

Содержание вопроса:

1. Классические и современные технологии продаж в гостиничном сервисе. Сравнительные характеристики. Достоинства и недостатки.
2. Современные концепции развития отельного бизнеса.

10. Список учебной и научной литературы для подготовки к государственному экзамену.

1. Федеральный закон от 23.02.1995 N 26-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах" [Электронный ресурс]: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=156884>

2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 29.06.2015) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" [Электронный ресурс]: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=181793>

3. Абабков Ю.Н. и др. Маркетинг в туризме: учебник / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филипова, М.Ю. Абабкова. – М.: ИНФРА-М, 2012 – 214 с.

4. Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятий туризма. Изд-во Инфра-М, 2011 – 144 с.

5. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.

6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учеб. пособие для вузов. 3-е изд., испр.: Издательский центр «Академия», 2012 – 224 с.

7. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. вузов, обуч. по направлению "Туризм". – М.: Академия, 2011. – 288 с.

8. Баринов В.А. Организационное проектирование. Учебник. – М.: Издательство «Инфра-М», 2012. – 384 с. ЭБС «Znanium.com»

9. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2013 – 168 с.

10. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев.-2-е изд. испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013 – 168 с.

11. Барчуков И.С. Санаторно-курортное дело: учебное пособие / Издательство: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 г.

12. Барчуков И.С. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М., 2012. – 204 с.

13. Басовский Л. Менеджмент: учебное пособие. – М. Издательство «Инфра-М», 2013. – 216 с.

14. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – М.: Дашков и К, 2010.

15. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2010 – 304 с.

16. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие.-2-изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 272 с.

17. Бессараб Д.А., Штефан Л.В. География международного туризма: В 2-х ч. Ч.1. Туристское страноведение: Пособие для студентов вуза - Мн.: Тетра-Системс., 2011. – 144 с.

18. Богомолова Е.С. Проектирование гостиничной деятельности. – М. Издательство «ИП Магарин О.Г.», 2013. – 168 с.
19. Бородин В.В. Анализ социально-экономической эффективности туризма, Учеб. пособие / В. В. Бородин. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2014 – 230 с.
20. Бородин В.В. Экономика туризма: учебное пособие. – М.: ФОРУМ, 2011 – 240 с.
21. Быстров С.А. Организация туристической деятельности. Управление турфирмой. Учебное пособие. – М. Издательство «ИД-Форум», 2013. – 400 с.
22. Ветитнев А.М., Войнова Я.А. Организация санаторно-курортной деятельности: Учебное пособие. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014 – 272 с.
23. Вольвач Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений –М.: Норма: Инфра-М, 2012 – 128 с.
24. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: учебное пособие. Издательство: Юнити-Дана, 2012 г. <http://www.knigafund.ru/books/42741>
25. География туризма: учебник / под ред. А.Ю Александровой. 3-е изд.,испр. – М.: КНОРУС., 2013. – 592 с.
26. География туризма: Учебник./ В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн – Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.
27. Городецкая М.И. Бухгалтерский учет и налогообложение в индустрии туризма: учебное пособие.-2-е изд., испр. и доп. – М.: Вузовский учебник, 2012 – 304 с.
28. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумагартен, Ю.Б. Башин, А.В.З айцев – 2-е изд. испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013.
29. Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013 – 72 с.
30. Добрина Н.А. Экскурсоведение. М., ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСИ», 2012. – 288 с.
31. Драчева Е. Л. Специальные виды туризма. Лечебный туризм: учеб. пособие для вузов М.: КНОРУС, 2010.
32. Еликанова Д.И. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина – М.: Дашков и К, 2013 – 248 с.
33. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: Учебное пособие; 2-е изд., испр. и доп. – М.: ФОРУМ, 2011 – 168 с.
34. Истомина Э.Г., Гришунькина М.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России: Учебное пособие. – М.: Издательский центр РГГУ, 2012. – 288 с.
35. История туризма в Российской империи, Советском союзе и РФ: 1696 - современность. Учебное пособие. - Ростов н/Д: Изд. Центр «МарТ», 2010. – 304 с.
36. История туризма: Учебник./ Отв. Ред. Ю.С. Путрик. – М.: Федеральное агенство по туризму, 2014. – 256 с.
37. Калапуц П.А. Инновационный менеджмент: учебное пособие Издательство: Московского государственного открытого университета, 2010 г. 175 страниц, <http://www.knigafund.ru/books/148916>
38. Карманова Т.Е. и др. Статистика Туризма: Учебник/ Т.Е Карманова, А.Н. Малолетко, О.В. Каурова – М.: КНОРУС, 2012 – 208 с.
39. Каурова О.В. и др. Финансово-экономический анализ предприятий туристской индустрии: учебное пособие / О.В. Каурова, Е.Н. Подсевалова, А.Н. Малолетко. – М.:КРОНУС, 2011 – 216 с.
40. Кереева Ю.А. Основы туризма: Учебно-практическое пособие 2-е изд. Стереотип – М.: Советский спорт, 2010 – 108 с.
41. Коноплева, Н.А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44292 — Загл. с экрана.
42. Королев Л.М. Психология управления. Издательство: "Дашков и К", 2011 г. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3571

43. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с.
44. Краковская Т.А., Карнаухова В.К. Сервисная деятельность / Издательский центр "МарТ", ИКЦ "МарТ". – 2010.
45. Крохина, Н.А. Этикет и протокол делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2010. — 383 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63939 — Загл. с экрана.
46. Курс Социально-экономической статистики. Под ред. М.Г. Назарова. Издательство: Омега-Л, 2011 г., 1-11 стр. – <http://www.knigafund.ru/books/42637>
47. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов]. – М.: Дашков и К*, 2010. – 328 с.
48. Кусков А. С. Курортное дело: учебник / А. С. Кусков, И. Ю. Булкин, П. С. Ширинкин. - Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH&Co, 2012.
49. Кусков А. С. Международный туристский рынок: механизмы функционирования и тенденции развития: монография / А. С. Кусков, Д. С. Ушаков. - Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH&Co, 2011.
50. Кусков А.С. Джаладян Ю.А Основы туризма: учебник 4-е изд.перераб – М.: КНОРУС, 2013 – 400 с.
51. Лукьянова Н.С. География туризма: туристские регионы мира и России: Практикум: учебное пособие. - 2-е изд. Стереотип. – М.: КНОРУС., 2012. – 168 с.
52. Максимцова М.М. Менеджмент: учебник. – М. Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2012. – 343 с.
53. Матюхина Ю.А. Экскурсионная деятельность: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 224 с.
54. [Медлик С., Инграм Х.](http://www.knigafund.ru/books/122656) Гостиничный бизнес: учебник. Издательство: Юнити-Дана, 2011 г. <http://www.knigafund.ru/books/122656>
55. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. 3-е издание.- СПб.: Вильямс, 2012.
56. Михайлина Г.И., Матраева Л.В. Управление персоналом: Учебное пособие. Издательство: "Дашков и К". 2012 г. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=5636
57. Основы страноведения и международного туризма: учеб. пособие для вузов / Д.В. Севастьянов. – Издательский центр «Академия», 2011.
58. Основы туризма: Учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с.
59. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования – М.: Академия, 2010 – 240 с.
60. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: Учебное пособие / Под ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с.
61. Романов, В. А., Цветкова, С. Н. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие [для вузов] Ростов н/Д: Феникс: МарТ, 2010.
62. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденок, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 176 с.
63. Саак А.Я., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.
64. Сахарчук Е.С., Руднева М.Я. Организация туристической деятельности. Хрестоматия. – Место издания - РГУТиС, 2012.
65. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ) учебное пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011 – 431 с.

66. Скоробогатов В.С. Управление производством: Учебное пособие Издательство: Московского государственного открытого университета, 2010 г. 108 страниц, <http://www.knigafund.ru/books/148928>
67. [Соболева Е.А.](#), [Соболев И.И.](#) Финансово - экономический анализ деятельности турфирмы: Учебное пособие. Финансы и статистика, 2010 – 112 с. Электронный ресурс: <http://www.knigafund.ru/books/97912>
68. Соколова М.В. История туризма: учебное пособие.- 6-е изд.,стер-М: издательский центр «академия», 2010 – 352 с.
69. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: Учебное пособие. – 2-е изд.,перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2014. – 228 с.
70. Темный Ю.В., Темная Л.Р. Экономика туризма: учебник. Издательство: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2010 г. – 448 с.
71. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
72. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах. учебное пособие.-2-е изд.перераб. и доп. Ростов-на –Дону Издательский центр «МарТ», 2010 – 332 с.
73. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник: пер. с англ.4-е изд.,перераб и доп. – М.: ЮНИТИ –ДАНА, 2013 – 735 с.
74. Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме. Ростов н-Д.: Феникс, 2013 г. – 285 с.
75. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. Издательство: Дашков и К, 2012 г. <http://www.knigafund.ru/books/138590>
76. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма России в современных условиях. – Москва, 2010.
77. Шматько Л. П., Жолобова, Л. В. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие для вузов М.; Ростов н/Д: Феникс: МарТ, 2010.
78. Экономика предприятия туризма: практикум / С.А. Степанова, А.В. Крыга. – СПб.: СПбГИЭУ, 2013 г. – 141 с.
79. Экономика и управление санаторно-курортным комплексом: Учеб. пособие / О.А. Никитина. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2012.

11. Критерии оценивания ответов на государственном экзамене.

Для определения качества ответа выпускника на государственном экзамене и соответствия его оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» предлагаются следующие основные показатели:

- соответствие ответов программе аттестации, формулировкам проблем и вопросов;
- структура, последовательность и логика ответов;
- полнота и целостность, самостоятельность;
- знание и учет источников;
- степень и уровень знания специальной литературы по проблеме;
- способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер;
- научная широта, системность и логика мышления;
- качество ответов на дополнительные вопросы.

Исходя из перечисленных выше основных показателей выставляется:

Оценка «отлично» выставляется выпускнику, если ответ удовлетворяет следующим критериям:

1. Тема вопроса отражена полностью.
2. Глубина раскрытия темы (90-100%).
3. Правильное применение специальных терминов и высокий уровень культуры речи.
4. Знание проблем по вопросам билета на региональном уровне.
5. Знание дополнительного материала не входящего в программу учебных дисциплин.;

Оценка «хорошо» выставляется:

1. Допущены отдельные неточности в раскрытии вопросов поставленных в билете, кардинально не меняющих сущность ответа.
2. Глубина раскрытия вопросов 75-90%.
3. Применяет в своем ответе специальные термины и обладает достаточным уровнем культуры речи.
4. Знание проблематики по данным вопросам на региональном уровне.
5. Знание обязательного материала, входящего в общую образовательную программу;

Оценка «удовлетворительно» выставляется:

1. Допущены грубые неточности в ответе, меняющие сущность раскрываемых вопросов.
2. Глубина раскрытия темы менее 70%.
3. Плохо ориентируется в применении специальных терминов, низкий уровень культуры письменной речи.
4. Недостаточно ориентируется в проблемах по вопросам билета на региональном уровне.
5. Неполное знание обязательного материала, входящего в общую образовательную программу;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при несоответствии ни одному из перечисленных показателей.

III. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА– РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВКР, ТРЕБОВАНИЯ К ВКР, ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ ВКР, ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВКР

12. Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Она представляет собой самостоятельное научное исследование, содержащее анализ и систематизацию научных источников по избранной тем 10. Требования к содержанию, объёму и структуре ВКР (указываются в соответствии с методическими рекомендациями по направлениям подготовки (специальностям).

11. Допустимая доля заимствований. Согласно положению «О выпускной квалификационной работе» КБГУ, допустимая доля заимствований устанавливается Ученым советом института, не ниже порога, установленного Ученым советом КБГУ. Допустимый уровень заимствования ВКР института социальной работы сервиса и туризма составляет: 45% - для бакалаврских ВКР, и 35% - для магистерских ВКР.

12. Методические рекомендации по подготовке ВКР выпускников кафедры экономики и менеджмента в туризме находятся в разработке.

13. Критерии оценивания результатов защиты ВКР. Для определения качества ответа выпускника на защите ВКР и соответствия его оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» предлагаются следующие основные показатели:

- Актуальность темы работы
- Научная новизна
- Цель и задачи работы
- Теоретическая значимость
- Практическая значимость
- Соответствие темы и содержания
- Качество оформления работы

Исходя из перечисленных выше основных показателей выставляется:

Оценкой «отлично» оценивается выпускная квалификационная работа, представляющая собой научно-исследовательскую разработку проекта для туристской индустрии, в

котором демонстрируется:

1. Умение собирать и анализировать статистическую информацию, нормативно-правовые документы, научные публикации, информацию с туристских сайтов;
2. Способность определять актуальность цели и задач, практическую значимость исследований;
3. Хорошее знание научной литературы на русском и иностранном языке;–умение применять современные методы исследования и инновационные технологии;
4. Знание рынка туристских услуг, финансовая обоснованность проекта;
5. Оригинальность проекта, его социальную значимость;
6. Способность к критическому анализу собственных результатов;
7. Работа должна содержать иллюстративный материал, список литературных источников, включая зарубежные, и работы последних лет.

Оценка «хорошо» ставиться, если выпускник:

1. Не в полной мере раскрыл содержание работы (проекта);–не достаточно изучен рынок туристских услуг;
2. Не смог ответить на все вопросы;
3. В выпускной квалификационной работе имеются ошибки в оформлении библиографии и ссылок.

Оценка «удовлетворительно» ставиться, если выпускник:

1. Не знает современные тенденции в изучении темы выпускной квалификационной работы;
2. Проект слабо обоснован с финансовой точки зрения;
3. Не достаточно использовались современные методы и инновационные технологии;
4. Не смог ответить на вопросы членов ГАК;
5. В выпускной квалификационной работе содержатся грубые фактические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляются с учетом несоответствия содержания выпускной квалификационной работы ее названию, цели, предмету.

14. Тематика ВКР.

1. Инструменты Total Quality Managetment как средство повышения качества обслуживания в гостиничном предприятии (на примере гостиниц г.о. Нальчик).
2. Художественное оформление интерьеров гостиниц и отелей как фактор создания атмосферы гостеприимства.
3. Совершенствование технологий организации игровых и развлекательных программ в гостиничном комплексе.
4. Организация общественного питания в горнолыжных отелях.
5. Разработка бизнес-плана SPA-отеля диетологического профиля .
6. Познавательный туризм как фактор приобщения молодежи к ценностям природного и культурного наследия.
7. Разработка бизнес-плана мини-гостиницы.
8. Пути совершенствования информированности населения о возможностях лечения и оздоровления в санаторно-курортных организациях .
9. Перспективы развития аттракционов зиплайн в Кабардино-Балкарской Республике.
10. Развитие туризма и рекреации в Приэльбрусье как условие повышения конкурентоспособности туристско-рекреационного комплекса КБР.
11. Механизмы управления качеством услуг в индустрии гостеприимства.
12. Диверсификация гостиничных услуг в условиях сезонности.
13. Разработка программы обеспечения безопасности в гостиничном комплексе.
14. Исследование направлений совершенствования маркетинговой деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

15. Совершенствование оценки и управления предпринимательскими рисками в туристском бизнесе.
16. Анализ конкурентоспособности объектов гостеприимства в туристической деятельности (на примере санатория "Грушевая роща").
17. Современные методы анализа эффективности ресторанного менеджмента.
18. Перспективы и предпосылки развития эко-отелей в КБР.
19. Анализ потребительских предпочтений на рынке санаторно – курортных услуг в КБР.
20. Проблемы и современные тенденции развития средств размещения в России.
21. Франчайзинг как средство развития туристских дестинаций.
22. Анализ и прогнозирование спроса на санаторно-курортные услуги в КБР.
23. Использование элементов фитодизайна в оформлении гостиниц и ресторанов.
24. Совершенствование системы управления предприятиями гостиничного хозяйства.

18. Показатели оценивания планируемых результатов обучения для ГИА.

15. Фонд оценочных средств.

Коды компетенций по ФГОС ВО	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (знает, умеет, владеет)
Профессиональные компетенции		
ПК-1	готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	Знать: - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений;
ПК-2	способностью принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	-современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения; организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения; архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения;
ПК-3	готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения	- теоретические основы проектирования гостиничной деятельности; нормативно-техническую базу проектирования; технические регламенты, санитарные нормы и правила;
ПК-4	готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей	- теоретические основы макро- и микро- экономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности управления гостиницами и другими средствами

ПК-5	Готовностью планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей	размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; - теоретические основы маркетинга гостиничного предприятия; рынок гостиничных услуг и его компоненты; особенности конкуренции; маркетинговые исследования; теорию и практику формирования и продвижения гостиничного
ПК-6	способностью проводить комплексные исследования гостиничного рынка с использованием современных научных методов	продукта, соответствующего запросам потребителей; - лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; Уметь:
ПК-7	готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей	- проводить идентификацию опасностей, организовывать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях, разрабатывать и реализовывать мероприятия по защите человека от негативных воздействий; - выявлять потребности потребителя, работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности; - организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы;
ПК-8	Готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии	- обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе;
ПК-9	готовностью ставить цели и задачи проектирования гостиничной деятельности	- планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;
ПК-10	готовностью организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения	- проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и

ПК-11	готовностью прогнозировать перспективы развития гостиничной индустрии на федеральном, региональном, муниципальном уровне	прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия; - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; - оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей;
ПК-12	способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения	Владеть: -навыками идентификации опасностей, проведения мероприятий по защите человека от негативных воздействий; - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;
ПК-13	готовностью к формированию и продвижению гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	применения стандартов в гостиничной деятельности; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; - основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; - методами проектирования гостиничной деятельности; - приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов;
ПК-14	способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности	- навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности;
ПК-15	готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений	- навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей, методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия; приемами эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы.
ПК-16	готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	

Государственный экзамен
Показатели и критерии оценивания при ответе на государственном экзамене
Устный ответ на билет

Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала
-----------------------	---------------------	-------

		оценивания
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.	Сформулированы полные и правильные ответы на все задания экзаменационного билета, материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности.	Отлично
Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.	Отвечающий продемонстрировал умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области, проанализировал их и предложил варианты решений, дал исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы членов комиссии.	
Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	В ответах на все вопросы соблюдаются нормы литературной речи, используются термины и понятия профессионального языка.	
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.	Отвечающий дал полные правильные ответы на задания экзаменационного билета с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера, то есть не искажающие смысл научных концепций.	
Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем. Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	Демонстрировал умение логически мыслить и формулировать свою позицию по проблемным вопросам.	Хорошо
	В ответах на все вопросы соблюдаются нормы литературной речи, слабо используются термины и понятия профессионального языка.	
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета. Умение применять теоретические знания для	Отвечающий показал неполные знания, допустил ошибки и неточности при ответе на задания экзаменационного билета.	Удовлетворительно

анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем. Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	Продemonстрировал неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера.	
	В ответах на все вопросы допущены нарушения норм литературной речи, практически не используются термины и понятия профессионального языка.	
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.	Отвечающий не дал ответа хотя бы по одному заданию экзаменационного билета; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы членов экзаменационной комиссии.	
Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.	В ответах на все вопросы допущены нарушения норм литературной речи, не используются термины и понятия профессионального языка.	Неудовлетворительно
Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на задания билета, а также обучающемуся, который во время подготовки к ответу пользовался запрещенными материалами (средствами мобильной связи, иными электронными средствами, шпаргалками и т.д.) и данный факт установлен членами экзаменационной комиссии.	

Выпускная квалификационная работа
ВКР оценивается комиссией на основании следующих критериев.
Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал
оценивания защиты выпускной квалификационной работы

Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	Соответствие структуры и содержания работы требованиям ФГОС и методическим рекомендациям Полнота раскрытия темы работы Глубина анализа источников по теме исследования Соответствие результатов ВКР поставленным цели и задачам Исследовательский характер работы Практическая направленность работы Самостоятельность подхода к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения Соответствие современным нормативным правовым документам Правильность выполнения расчетов Обоснованность выводов	Отлично (если:) Хорошо (если:) Удовлетворительно (если:) Неудовлетворительно (если:)

ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	Соответствие оформления работы требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям Объем работы соответствует требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям В тексте работы есть ссылки на источники и литературу Список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод. рекомендаций	
ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК-1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	Полнота и соответствие содержания презентации содержанию ВКР Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии	
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	Полнота, точность, аргументированность ответов	

Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
--	-----------------------	---------------------	------------------

ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	- структура и содержание работы соответствуют требованиям ФГОС и методическим рекомендациям - тема работы раскрыта в полной мере - имеется глубокий анализ источников по теме исследования - результаты ВКР соответствуют поставленным цели и задачам - работа носит исследовательский характер - работа имеет практическую направленность - отмечается самостоятельный подход к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения - работа соответствует современным нормативным правовым документам - работа содержит обоснованные выводы	Отлично
ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	- работа оформлена в соответствии с требованиями ФГОС и Методическим рекомендациям -объем работы соответствует требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям - имеются ссылки на источники и литературу - список источников и	Отлично

		литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод. рекомендаций	
ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК- 1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	- содержание презентации соответствует содержанию ВКР - грамотно и самостоятельно с использованием понятий и категорий излагает свой ответ	Отлично
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	- ответ полный и аргументированный	Отлично

Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	- структура и содержание работы соответствуют требованиям ФГОС и методическим рекомендациям - тема работы раскрыта в полной мере - имеется глубокий анализ источников по теме исследования - результаты ВКР соответствуют поставленным цели и задачам - работа носит исследовательский характер - работа имеет практическую направленность - отмечается самостоятельный подход к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения - работа соответствует современным нормативным правовым документам - работа содержит обоснованные выводы	Хорошо
ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	- работа оформлена в соответствии с требованиями ФГОС и Методическим рекомендациям - объем работы соответствует требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям - имеются ссылки на источники и литературу - список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод.	Хорошо

		рекомендаций	
ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК- 1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11, 12,13,14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	- содержание презентации соответствует содержанию ВКР - грамотно и самостоятельно с использованием понятий и категорий излагает свой ответ	Хорошо
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	- ответы недостаточно аргументированы	Хорошо

Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	- структура и содержание работы соответствуют требованиям ФГОС и методическим рекомендациям - тема работы раскрыта в полной мере - слабо знает и учитывает источники по теме исследования - результаты ВКР соответствуют поставленным цели и задачам - работа носит исследовательский характер - работа имеет практическую направленность - отмечается самостоятельный подход к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения - работа соответствует современным нормативным правовым документам - работа содержит обоснованные выводы	Удовлетворительный
ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	- работа оформлена в соответствии с требованиями	Удовлетворительный

		ФГОС и Методическим рекомендациям -объем работы соответствует требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям - имеются ссылки на источники и литературу - список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод. рекомендаций	
ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК- 1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13, 14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	- содержание презентации не достаточно полное - грамотно и самостоятельно с использованием понятий и категорий излагает свой ответ	Удовлетворительн о
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	- ответы с замечаниями принципиального характера	Удовлетворительн о

Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	Неудовлетворительно
ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	Неудовлетворительно
ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК-1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	Неудовлетворительно
ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	Неудовлетворительно

Программа разработана в 2017 г., одобрена на заседании Ученого совета Института социальной работы, сервиса и туризма протокол № 10 от 15 декабря 2017 года.