Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плюхин Михаил Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 02.04.2026 19:39:17
Уникальный программный ключ:
65a4b0d1f7bc3661fe332817a27467018408388f

Приложение 7
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ,

ВКЛЮЧАЮЩАЯ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

Бакалавр

Очная/ очно-заочная формы обучения

Год набора – 2025

Калининград

Рабочая программа итоговой (государственной итоговой) аттестации (далее – РП ГИА) по образовательной программе «Менеджмент в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с требованиями СУОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», уровень бакалавриата, Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования в соответствии с действующим образовательным стандартом многопрофильного бакалавриата «Гостеприимство» Академии Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (далее – Академия), утвержденным приказом ректора Академии от 29 марта 2021 года № 01-3054 (уровень бакалавриата)

Составители:

Балясникова Елена Владимировна, к.э.н. доцент кафедры региональной экономики и менеджмента

Коноплева Валерия Сергеевна, к.э.н. доцент кафедры региональной экономики и менеджмента

Заведующий кафедрой региональной экономики и менеджмента, к.э.н., доцент А.Е. Чунина

Рабочая программа государственной итоговой аттестации одобрена на заседании кафедры на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента Западного филиала РАНХиГС

протокол от «01» сентября 2025 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основные требования к структуре, содержанию и порядку проведения государственной итоговой аттестации.

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников.

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы, трудоемкость, формы и сроки проведения.

1.3. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.

1.4. Учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации.

2. Оценочные материалы государственной итоговой аттестации, шкалы и критерии оценивания.

2.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы.

2.2. Оценочные материалы по видам государственных аттестационных испытаний.

2.3. Шкалы и критерии оценивания по видам государственных аттестационных испытаний.

Приложение 1. Примерная тематика выпускных квалификационных работ.

Приложение 2. Перечень вопросов открытого типа к государственному экзамену.

Приложение 3. Перечень типовые ситуационных задач для государственного экзамена.

1. Основные требования к структуре, содержанию и порядку проведения государственной итоговой аттестации.

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников.

Целью ГИА является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника Академии к выполнению профессиональных задач и степени сформированности у выпускника компетенций, установленных образовательной программой.

Совокупность компетенций, установленных образовательной программой, должна обеспечивать выпускнику способность осуществлять профессиональную деятельность не менее чем в одной области и (или) сфере профессиональной деятельности.

Задачами ГИА являются:

– проверка уровня сформированности компетенций и степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками для профессиональной деятельности в соответствии с областью (областями) знаний и (или) сферой (сферами) профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа;

– принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче документа о высшем образовании;

– разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК).

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы, трудоемкость, формы и сроки проведения.

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» в полном объеме относится к обязательной части образовательной программы и включает в себя: (необходимо указать в соответствии с учебным планом виды государственных аттестационных испытаний), например:

- подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена (далее – Госэкзамен);

- подготовку к защите и защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР).

Трудоемкость ГИА составляет 9 зачётных единиц (далее – з.е.), в том числе, на Госэкзамен – 3 з.е., на ВКР – 6 з.е. ГИА проводится в сроки, установленные календарным учебным графиком образовательной программы. Расписание аттестационных испытаний доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 1 месяц до начала периода ГИА.

Порядок организации и проведения ГИА регулируется отдельным локальным нормативным актом Академии.

1.3. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.

Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации предусматривает наличие аудитории для сдачи государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы. Государственный экзамен проходит в аудиториях, предусматривающих наличие рабочих мест для председателя, членов государственной экзаменационной комиссии, секретаря и рабочих мест для обучающихся, допущенных на государственный экзамен. Для защиты выпускной квалификационной работы также требуется аудитория, предусматривающая наличие рабочих мест для председателя и членов государственной экзаменационной комиссии, рабочего места для обучающегося, компьютерной техники с необходимым лицензионным программным обеспечением, мультимедийного проектора, экрана.

1.4. Учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации.

Рекомендуемая литература:

Основная литература

1. Юкаева, В. С. Менеджмент. Краткий курс : учебное пособие / В. С. Юкаева. — Москва : Дашков и К, 2016. — 104 c. — ISBN 978-5-394-00632-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/60451.html

2. Основы менеджмента : курс лекций / Ю. Н. Кулаков, А. В. Федосьина, Д. В. Князев, С. В. Горев. — Москва : Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 120 c. — ISBN 978-5-7264-0852-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/26861.html

3. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 c. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93543.html

4. Кондратьева, А. А. Основы туризма : учебное пособие (практикум) / А. А. Кондратьева. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2021. — 111 c. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/135718.html

5. Туристское страноведение. Западная и Северная Европа. Япония : учебник для вузов / М. В. Иванова, Л. В. Сазонкина, Л. А. Полынова, Ю. Л. Кужель ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 574 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12222-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455569

6. Кужель, Ю. Л. Туристское страноведение. Центральная и Южная Европа (Албания, Венгрия, Хорватия, Словения) : учебник для вузов / А. А. Крючков, А. Г. Граве ; под редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва :

Издательство Юрайт, 2020. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12533-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/447733

7. Туристское страноведение. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель, М. В. Иванова, Л. А. Полынова, Л. В. Сазонкина ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11616-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/445756

8. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Ю. Трапицын [и др.] ; под общей редакцией С. Ю. Трапицына. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8271-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/433738

9. Ребров, А. В. Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии : учебное пособие / А. В. Ребров. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 346 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/20622. - ISBN 978-5-16-018635-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2194347

10. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2025. — 255 с. — ISBN 978-5-394-05966-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141152.html

11. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100363.html

Дополнительная литература

1. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129199.html

2. Долгих, Т. В. Экономика туризма : практикум для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль подготовки «Организация и управление туроператорской и турагентской деятельностью», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т. В. Долгих, С. А. Мухамедиева. — : Кемеровский государственный институт культуры, 2024. — 59 с. — ISBN 978-5-8154-0691-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/148139.html

3. Сафарян, А. А. Современные тенденции в туризме : учебное пособие для СПО / А. А. Сафарян. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 59 с. — ISBN 978-5-4488-2600-9, 978-5-4497-4529-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/152401.html

4. Малыгина, Н. В. Экологический туризм : учебник / Н. В. Малыгина. — Москва : Прометей, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-907003-95-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/94582.html

5. Туристское страноведение. Центральная Европа : учебник для вузов / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07458-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455528

Перечень информационно-справочных систем

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

2. Оценочные материалы государственной итоговой аттестации.

2.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы.

Совокупность государственных аттестационных испытаний направлена на выявление и установление степени достижения выпускником запланированных результатов освоения образовательной программы – сформированности всех запланированных компетенций.

Перечень и содержание компетенций, которыми должны овладеть выпускники, представлен в Приложении 1 к образовательной программе.

В ходе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы обучающийся демонстрирует сформированность следующих компетенций:

№ п.п.	Содержание ВКР	Код формируемой компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Форма контроля
1	Введение	УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-4; ПКс-5	УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.6; ПКс-2.1; ПКс-4.3; ПКс-5.2	Консультации с научным руководителем
2	Первый раздел	УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-4; ПКс-5	УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.6; ПКс-2.1; ПКс-4.3; ПКс-5.2	Консультации с научным руководителем
3	Второй раздел	УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-4; ПКс-5	УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.6; ПКс-2.1; ПКс-4.3; ПКс-5.2	Консультации с научным руководителем
4	Третий раздел	УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-4; ПКс-5	УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.6; ПКс-2.1; ПКс-4.3; ПКс-5.2	Консультации с научным руководителем
5	Заключение	УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5;	УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-	Консультации с научным руководителем

		ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-4; ПКс-5	3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.6; ПКс-2.1; ПКс-4.3; ПКс-5.2	
6	Подготовленная и оформленная ВКР	УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-4; ПКс-5	УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.6; ПКс-2.1; ПКс-4.3; ПКс-5.2	Предварительная оценка в процессе проведения процедуры предзащиты ВКР (при наличии)

В ходе подготовке и сдаче государственного экзамена обучающийся демонстрирует сформированность следующих компетенций:

ПКс-1 Умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПКс-2 Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций

ПКс-3 Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, планировании и прогнозировании деятельности организации индустрии гостеприимства

ПКс-4 Умение использовать инструменты и методы моделирования для совершенствования бизнес-процессов организации

ПКс-5 Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства

2.2. Оценочные материалы, шкалы и критерии оценивания ГИА.

Общие требования к выпускной квалификационной работе как оценочному средству:

При определении оценки качества знаний, уровня сформированности умений и навыков студентов государственная экзаменационная комиссия руководствуется следующими критериями

Основные задачи квалификационной работы:

– закрепление навыков в научно-исследовательской и практической работе в области полученной направления «Менеджмент» профиля «Менеджмент в индустрии гостеприимства»;

– приобретение навыков самостоятельного поиска информации и изучения ситуации в целях выявления конкретных проблем;

– демонстрация уровня овладения методиками исследования, экспериментирования и проектирования при решении поставленных в дипломной работе/дипломном проекте задач;

– выявление степени подготовленности студентов к работе в реальных условиях;

– раскрытие сущности управленческих, экономических и правовых категорий, явлений и проблем по избранной теме;

– систематизация, анализ и обработка имеющегося материала;

– выработка предложений и рекомендаций, направленных на повышение эффективности систем управления организациями.

Выпускная квалификационная работа должна:

– представлять собой самостоятельную научно-исследовательскую и практическую работу по профилю полученной специальности и специализации;

– содержать в систематизированном виде исходные данные научного исследования;

– отражать ход и результаты выполнения исследования по выбранной теме;

– содержать принципиально новые данные, будь то новые факты и явления, или данные, обобщающие ранее известные положения с современных научных позиций или в ином аспекте;

– охватывать материалы дискуссионного и полемического характера.

Выпускная квалификационная работа также должна свидетельствовать об умении студента:

– четко формулировать тему и оценивать степень ее актуальности;

– обосновывать выбранные методы решения поставленных задач;

– самостоятельно работать с источниками, литературой и другими информационно-справочными материалами, проводить их анализ;

– логически мыслить и выбирать наиболее рациональные варианты решения управленческих задач с учетом различных точек зрения.

– отбирать нужные факты, цифровые данные и другие сведения, анализировать и интерпретировать их, а также представлять их в графической или иной иллюстративной форме;

– делать обоснованные выводы, формулировать научные результаты работы и давать практические рекомендации;

– излагать свои мысли грамотно, литературным языком, правильно оформлять работу;

– проводить презентацию полученных результатов с использованием современных информационных и коммуникационных технологий.

Выпускная квалификационная работа может быть осуществлена по двум направлениям: теоретическое исследование по избранной теме или научно обоснованная разработка проблемы на примеры деятельности конкретной организации.

Теоретическое исследование по выбранной теме должно обладать научной новизной, выполняться по мало изученной проблеме или по

отдельному ее аспекту. При раскрытии темы необходимо применять принцип историзма, методы системного анализа, частные методы изучения (систематизация, анализ, сопоставление).

Выпускная квалификационная работа, являющаяся научно обоснованной разработкой проблемы, должна быть практически значимой и ориентированной на внедрение предлагаемых рекомендаций на объекте исследования. Одним из этапов ее выполнения является конкретное обследование деятельности организации методами наблюдения, систематизации, сравнения, статистических группировок, графического сопоставления и другими.

Подготовка и написание выпускной квалификационной работы состоит из нескольких этапов.

1. Выбор темы и ее утверждение.
2. Обоснование структуры работы.
3. Составление библиографии, ознакомление с законодательными актами, нормативными документами, другими источниками и литературой, относящимися к теме квалификационной работы.
4. Сбор материалов на объекте дипломного исследования.
5. Обработка и анализ полученной информации с применением современных научных методов и информационных технологий.
6. Формулирование выводов, которые должны быть дополнены практическими рекомендациями, а в случае теоретического исследования – научно обоснованной разработкой или альтернативной интерпретацией тех или иных концепций или позиций по теме дипломного исследования.

Оформление выпускной квалификационной работы в соответствии с установленными требованиями

Перечень тем ВКР представлен в Приложении 1 к РП ГИА.

Перечень вопросов открытого типа к государственному экзамену приводится в Приложении 2 к РП ГИА.

Перечень типовые ситуационных задач для государственного экзамена представлен в Приложении 3 к РП ГИА.

2.3. Шкалы и критерии оценивания по видам государственных аттестационных испытаний.

По результатам государственной итоговой аттестации выставляются: оценка за государственный экзамен и оценка за ВКР.

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания. В случае получения оценки «неудовлетворительно», обучающийся считается не прошедшим государственное аттестационное испытание.

Критерии оценивания ВКР:

Оценка результата защиты ВКР производится на закрытом заседании ГЭК. За основу принимаются следующие критерии, с учетом степени освоения компетенций, контролируемых на ГЭК:

− актуальность темы;

− научно-практическое значение темы;

− качество выполнения работы;

− содержательность доклада и ответов на вопросы;

− наглядность представленных результатов исследования в форме слайдов.

Обобщенная оценка защиты ВКР определяется с учетом отзыва научного руководителя.

Шкала оценивания и критерии оценки по результатам защиты выпускной квалификационной работы, соотнесенные с уровнем освоения компетенций

Цифровое выражение	Словесное выражение	Критерии оценки	Уровень освоения компетенций
5	**ОТЛИЧНО**	1. Выбранная тема работы раскрыта в полном объеме. 2. При подготовке работы были использованы актуальные материалы по данной проблематике, современные достижения науки и практики в соответствующей области, эмпирические материалы, собранные в ходе практики; 3. Работа содержит детальный анализ проблемы, объекта и предмета исследования, носит исследовательский характер с самостоятельными выводами и рекомендациями; 4. Доклад обучающегося содержит актуальность темы работы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, описывает основные этапы работы над ВКР, содержит обоснование выводов и рекомендации по совершенствованию предмета исследования; 5. Работа выполнена с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению ВКР и оригинальности текста; 6. Ответы на вопросы исчерпывающие, свидетельствующие об отличной теоретической и практической подготовке выпускника к профессиональной деятельности	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР продемонстрировал продвинутый уровень сформированности компетенций, предусмотренных образовательной программой
4	**ХОРОШО**	1. Тема раскрыта достаточно полно, но отдельные аспекты освещены менее глубоко или без достаточной детализации;	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР

		нет существенных пробелов, но не все подпроблемы рассмотрены с максимальной полнотой. 2. В работе использованы актуальные источники, включая научные публикации и практическую базу, однако, не все современные достижения в области затронуты; эмпирический материал представлен, но его анализ местами поверхностен или не полностью соотнесён с теоретическими положениями. 3. Работа содержит достаточный анализ проблемы, объекта и предмета исследования. Выводы и рекомендации присутствуют, но часть выводов носит обобщённый характер, без глубокой аргументации; самостоятельность в интерпретации данных проявляется, но не во всех разделах. 4. Доклад в целом отражает ключевые аспекты работы: актуальность, цели, задачи, этапы, выводы. Однако, некоторые элементы (например, степень разработанности проблематики) раскрыты кратко или без детализации; обоснование выводов не всегда исчерпывающее. 5. Работа выполнена с незначительными отклонениями от требований к оформлению (например, отдельные погрешности в ссылках, списке литературы, форматировании). Оригинальность текста соответствует нормам, но могут быть единичные случаи недостаточно перефразированных фрагментов. 6. Ответы в целом грамотные и обоснованные, демонстрируют хорошую теоретическую и практическую подготовку, но: возможны небольшие неточности или необходимость уточняющих вопросов; не все ответы содержат развёрнутую аргументацию.	продемонстрировал высокий уровень сформированности компетенций, предусмотренных образовательной программой
3	**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	1. Тема раскрыта частично: присутствуют существенные пробелы в освещении ключевых аспектов; некоторые разделы работы носят описательный, а не аналитический характер. 2. Источники использованы, но преобладают устаревшие или недостаточно репрезентативные материалы; эмпирическая база ограничена или слабо связана с целями исследования; недостаточен охват современных научных достижений. 3. Анализ проблемы поверхностный или фрагментарный. Выводы носят общий, неконкретный характер; слабо	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР продемонстрировал базовый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП

		обоснованы данными или теорией; рекомендации отсутствуют или не имеют практической ценности. 4. Доклад содержит основные элементы (актуальность, цели, задачи), но отсутствует логическая связность между частями; этапы работы описаны схематично; выводы не подкреплены аргументацией. 5. Работа имеет существенные нарушения требований к оформлению (некорректные ссылки, ошибки в списке литературы, несоответствие стандартам). Оригинальность текста на грани допустимого: возможны признаки некорректного заимствования без ссылок. 6. Ответы неполные или содержат ошибки. Выпускник демонстрирует недостаточное понимание отдельных аспектов темы; испытывает затруднения при аргументации позиций; нуждается в наводящих вопросах.	
2	**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	1. Тема не раскрыта или раскрыта крайне поверхностно. Работа не соответствует заявленной проблематике, отсутствуют ключевые разделы. 2. Источники неактуальны, нерелевантны или отсутствуют. Эмпирическая база не представлена. Нет ссылок на современные научные достижения. 3. Анализ отсутствует или носит формальный характер. Выводы не соответствуют целям исследования; не обоснованы; рекомендации не представлены. 4. Доклад не отражает содержание работы. Отсутствуют чёткое обоснование актуальности; описание целей и задач; 5. логика исследования; выводы. 6. Работа грубо нарушает требования к оформлению (отсутствие структуры, некорректные ссылки, хаотичный список литературы). Оригинальность текста ниже допустимого порога (признаки плагиата, массовые заимствования без указания источников). 7. Ответы отсутствуют или неверны. Выпускник не владеет материалом; не может аргументированно ответить на базовые вопросы; демонстрирует отсутствие подготовки к защите.	Компетенции не сформированы

Шкала оценивания государственного экзамена:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Критерии оценки	Уровень освоения компетенций
5	**ОТЛИЧНО**	Оценка «отлично»	Выпускник во время сдачи

		выставляется студенту, показавшему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена; усвоившему основную и дополнительную литературу по направлению подготовки; умеющему творчески и осознанно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоившему взаимосвязь основных понятий изученных дисциплин и умеющему применять их к анализу и решению практических задач; безупречно выполнившему все задания, предусмотренные программой;	государственного экзамена продемонстрировал продвинутый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОП
4	**ХОРОШО**	Оценка «хорошо» выставляется студенту, показавшему полное знание учебного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена; усвоившему основную литературу по направлению подготовки; успешно выполнившему все задания, предусмотренные программой;	Выпускник во время сдачи государственного экзамена продемонстрировал повышенный уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП
3	**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему знание основного учебного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена, в объеме, необходимом для дальнейшей работы по специальности; знающему основную литературу по направлению подготовки; справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; выполнившему все задания, предусмотренные программой, но допустившему погрешности в	Выпускник во время сдачи государственного экзамена продемонстрировал базовый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП

		ответе на экзамене или при выполнении экзаменационных заданий и обладающему необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения в дальнейшей работе по направлению;	
2	**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, показавшему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена, не выполнившему отдельные задания, а также допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; не обладающему необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения в дальнейшей работе по специальности.	Компетенции не сформированы

На основании результатов государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы делается заключение об уровне освоения выпускником результатов образовательной программы и готовности к выполнению задач определенных типов профессиональной деятельности.

Приложение 1.

Примерный перечень тем выпускной квалификационной работы:

1. Совершенствование кадровой политики организации индустрии гостеприимства.
2. Совершенствование деятельности службы приема и размещения гостиницы.
3. Оборудование общественных помещений гостиничного предприятия для людей с ограниченными возможностями.
4. Разработка концепции организации индустрии гостеприимства.
5. Проект реновации организации индустрии гостеприимства.
6. Формирование менеджмента безопасности в организации индустрии гостеприимства.
7. Проблемы классификации гостиниц и перспективы их решения.
8. Оценка влияния услуг аутсорсинга персонала на качество обслуживания гостей.
9. Разработка проекта базы отдыха для любителей охоты и рыбной ловли.
10. Совершенствование реализации гостиничных услуг в рекреационном комплексе.
11. Совершенствование организации процесса бронирования.
12. Разработка рекомендаций по продвижению услуг гостиничного комплекса.
13. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы.
14. Разработка рекомендаций по аутсорсингу услуг и оценка их эффективности.
15. Разработка пакета услуг для молодоженов на базе гостиницы.
16. Разработка рекомендаций по организации конференцуслуг.
17. Организация предоставления лечебно-оздоровительных услуг в санаториях.
18. Разработка рекомендаций по обеспечению безопасности в гостиничном предприятии.
19. Формирование лояльности персонала.
20. Разработка рекомендаций по созданию и продвижению сайтов мини-отелей.
21. Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы и способы ее совершенствования.
22. Управление материальными ресурсами в организации индустрии гостеприимства на базе информационных технологий.
23. Организация продвижения туристских и гостиничных услуг через социальные сети.
24. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса рекламы гостиничного предприятия.
25. Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для маломобильных групп населения.

26. Организация работы организации индустрии гостеприимства с корпоративными клиентами.
27. Разработка комплекса мероприятий по продвижению загородного отдыха в гостевом доме.
28. Разработка проектного решения хостела.
29. Разработка концепции пищевой безопасности гостиницы (ресторана).
30. Продвижение гостиничного комплекса в сети Интернет.
31. Оценка качества предоставления гостиничных услуг туристами.
32. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.
33. Управление персоналом в индустрии гостеприимства в кризисных условиях.
34. Креативный маркетинг гостиничного предприятия.
35. Формирование системы управления качеством в гостиничных предприятиях и оценка ее эффективности.
36. Проблемы организации размещения гостей с животными и пути их решения.
37. Рынок гостиничных услуг России (региона) и перспективы его развития в кризисных условиях.
38. Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и их совершенствование.
39. Организация эффективного продвижения и продажи гостиничных услуг.
40. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
41. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования.
42. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
43. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства.
44. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
45. Управление производительностью труда на предприятиях индустрии гостеприимства.
46. Перспективы кадровой политики гостиницы с учетом отраслевых профессиональных стандартов.
47. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства.
48. Управление профессиональной карьерой работников предприятий индустрии гостеприимства.
49. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
50. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.

51. Организационная структура предприятий индустрии гостеприимства и ее совершенствование.
52. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном бизнесе.
53. Управление качеством гостиничной услуги.
54. Совершенствование методов контроля качества услуг в индустрии гостеприимства.
55. Инновационные системы обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве и их эффективность.
56. Совершенствование управления номерным фондом гостиничного предприятия.
57. Совершенствование механизма формирования цепочки ценностей предприятиями гостеприимства.
58. Маркетинг специфических сегментов в гостиничном бизнесе.
59. Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.
60. Обоснование конкурентной стратегии гостиницы.
61. Сравнительный анализ стратегий сбыта на рынке гостиничных услуг.
62. Обоснование роли посредников в формировании клиентского портфеля гостиничного предприятия.
63. Роль электронной коммерции в управлении экономической деятельностью гостиничного предприятия.
64. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства.
65. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping).
66. Определение и анализ проблем индустрии гостеприимства в городах федерального значения Российской Федерации и способы их решения.
67. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы.
68. Анализ и оценка организации работы административно-хозяйственной службы гостиницы и пути её совершенствования.
69. Организационная структура инженерно-технической службы и пути ее совершенствования.
70. Мотивация и стимулирование труда персонала на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.
71. Особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе.
72. Новые технологии стимулирования и мотивации персонала в гостинице.
73. Разработка мер по повышению конкурентоспособности предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
74. Анализ особенностей обслуживания в индустрии гостеприимства: организация взаимодействия различных служб.
75. Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.
76. Проблемы нормативно-правового регулирования деятельности малого отеля в современных экономических условиях.

77. Особенности маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
78. Услуга питания как часть основной услуги и как дополнительная платная услуга гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.
79. Влияние имиджа гостиничного предприятия на повышение его конкурентоспособности.
80. Совершенствование системы стимулирования персонала в гостинице.
81. Инновационные методы продвижения гостиничных услуг.
82. Анализ современных методов управления гостиничным предприятием.
83. Организация работы службы безопасности гостиницы и пути ее совершенствования.
84. Обоснование путей совершенствования в управлении персоналом на гостиничном предприятии.
85. Организация отдыха и развлечений в современном гостиничном предприятии.
86. Совершенствование организации и обслуживания клиентов в гостинице.
87. Управление номерным фондом современной гостиницы и пути его совершенствования.
88. Пути совершенствования работы отдела бронирования.
89. Инновационные методы подбора и оценки персонала.
90. Организация адаптации персонала как метод повышения гостиничного сервиса.
91. Формирование и поддержание позитивного имиджа предприятия на рынке гостиничных услуг.
92. Совершенствование стратегии управления персоналом гостиницы.
93. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.
94. Организация системы мотивации персонала в гостинице и пути ее совершенствования.
95. Совершенствование методов управления профессиональной карьерой работников предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
96. Модернизация технического оснащения предприятий индустрии гостеприимства: оценка эффективности, направление модернизации.
97. Разработка и оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.
98. Конкурентоспособность товаров и услуг предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса и совершенствование методов ее обеспечения.
99. Разработка методов контроля и пути повышения качества продукции предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
100. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.
101. Организация отдыха и развлечений в гостиничном предприятии.
102. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования.
103. Организация работы службы номерного фонда современного отеля и пути ее совершенствования.
104. Совершенствование методов качества обслуживания гостя.

105. Технология повышения качества уровня сервиса в гостиничных предприятиях.
106. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.
107. Совершенствование технологии обслуживания постоянных клиентов в гостинице.
108. Технология работы отдела маркетинга и продаж и пути ее совершенствования.
109. Технология и организация обслуживания туристов в апарт-отелях.
110. Технология работы службы бронирования и пути ее совершенствования.
111. Технология подтверждения соответствия гостиницы заявленной категории.
112. Организация производства и реализации дополнительных услуг на предприятии гостеприимства.
113. Совершенствование и оптимизация системы обслуживания на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.
114. Организация культурно-досуговой деятельности в гостиничном предприятии.
115. Причины текучести кадров и методы ее снижения в гостиничном бизнесе.
116. Технология и организация работы службы «Housekeeping».
117. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения.
118. Организация и совершенствование стандартов оснащения номеров по программам добровольной аттестации отелей.
119. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
120. Применение «партизанского» маркетинга в гостиничной деятельности.

Приложение 2.

Перечень вопросов открытого типа к государственному экзамену

«Общий менеджмент»

1. Сущность менеджмента.
2. Функции менеджмента.
3. Организационная структура управления: понятие, сущность, классификация.
4. Мотивация и стимулирование: содержание, модель ожиданий, мотивационный процесс.

«Маркетинг индустрии гостеприимства»

1. Сущность и содержание маркетинга. Маркетинг как основа рыночной деятельности предприятия.
2. Маркетинговая оценка внутренней и внешней среды компании. Особенности маркетинга сервиса.
3. Разработка маркетинговой стратегии для предприятия общественного питания.
4. Основные направления повышения конкурентоспособности услуги.

«Учет и анализ»

1. Понятие бухгалтерского учета, его задачи и функции.
2. Характеристика денежных потоков организации.
3. Понятие и сущность финансового анализа. Цели и задачи финансового анализа.
4. Анализ ликвидности, платежеспособности и деловой активности компании.
5. Анализ финансовой устойчивости, рентабельности и рыночной привлекательности компании.

«Организационное поведение»

1. Взаимоотношения и поведение людей. Обязательства по отношению к организации. Организационная поддержка.
2. Коммуникации. Коммуникационный процесс. Нисходящие, восходящие и горизонтальные коммуникации. Модели коммуникаций.
3. Создание и сохранение организационной культуры. Определение организационной культуры.

«Управление человеческими ресурсами»

1. Цели и основные направления деятельности по управлению персоналом.
2. Методы управления персоналом в организациях.
3. Управление персоналом как система, структура и процесс.
4. Кадровая политика организации.

5. Управленческая команда как субъект и объект управления персоналом в организации

«Основы финансового менеджмента»

1. Финансовая отчетность: структура, цели и задачи, предназначение.
2. Базовые принципы корпоративных финансов.
3. Инвестиционные решения и управление инвестиционным проектом.
4. Финансовая политика, устойчивый рост и приращение ценности.

«Стратегический менеджмент»

1. Понятие стратегического менеджмента. Основные отличия стратегического менеджмента от оперативного. Исторические предпосылки возникновения стратегического менеджмента. Этапы развития стратегического менеджмента.
2. Процесс формирования стратегий. Реализация стратегии.
3. Конкурентоспособность и ключевые факторы конкурентного успеха, стратегические способности компании.
4. Стратегический анализ конкурентного позиционного поведения компании. Наступательные, оборонительные, выжидательные, смешанные стратегические поведенческие позиции компании.
5. Стратегический конкурентный анализ отраслевого рынка: содержание, характеристики и основные показатели (поставщики, покупатели, товары-заменители, конкуренты, институты, барьеры входа-выхода, тенденции и фазы развития, конкурентная структура, пространственные масштабы).

«Налоги и налогообложение»

1. Сущность и принципы налогообложение в РФ.
2. Понятие, сущность, классификация и функции налогов.
3. Методы налогообложения и способы уплаты налогов.
4. Налоговые правоотношения. Налоговая деятельность государства. Современная налоговая политика государства.
5. Права и обязанности субъектов налоговых правоотношений. Правовое регулирование изменения сроков уплаты налогов и сборов в бюджет. Обжалование актов налоговых органов их действий или бездействий их должностных лиц.

«Система менеджмента индустрии гостеприимства»

1. Инновационные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
3. Экономические и административные механизмы поддержки развития индустрии гостеприимства.
4. Организационно-административные методы управления предприятия индустрии гостеприимства.

5. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства.

6. Оценка, контроль и координация деятельности предприятия индустрии гостеприимства.

7. Гостиничный продукт. Концепция HORECA

«Управление качеством услуг в сфере гостеприимства»

1. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса в эпоху квалитативной революции.

2. Значение управления качеством на современном этапе реформирования России.

3. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества в организации.

«Система менеджмента качества и стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»

1. Организационная структура гостиничного предприятия
2. Технология организации приема и размещения гостей.
3. Технология ресторанного сервиса.
4. Современные направления в организации ресторанного сервиса.
5. Международные, национальные и корпоративные стандарты качества обслуживания.

«Информационный менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе»

1. Понятие информационного менеджмента: необходимость менеджмента средствами информатизации. Сфера информационного менеджмента. Задачи информационного менеджмента: внутренние и внешние задачи ИМ. Производственно-хозяйственные задачи информационного менеджмента.

2. Факторы влияния на информационный менеджмент: состав задач подразделения обработки информации, централизованные, децентрализованные и индивидуальные системы обработки информации, информационные центры и их задачи.

3. Планирование в среде информационной системы: стратегический информационный менеджмент и оперативный информационный менеджмент, необходимость стратегического планирования.

4. Особенности выполнения инновационных программ в сфере информатизации: общая характеристика инновационной политики в сфере информатизации.

5. Программные средства информационной системы. Эксплуатация, обслуживание и развитие информационной системы.

«Антикризисное управление и риск-менеджмент в индустрии гостеприимства»

1. Риски организаций индустрии гостеприимства.

2. Инструменты управления рисками организаций индустрии гостеприимства.
3. Понятие кризиса, причины и факторы возникновения кризисов. Классификация кризисов.
4. Особенности кризисов в организациях гостиничного и туристического бизнеса
5. Методика принятия решений при антикризисном управлении финансами. Реструктуризация.

«Безопасность и санитария в ресторанной и гостиничной деятельности»

1. Санитарные требования к размещению, ресурсоснабжению и техническим средствам предприятий ресторанно-гостиничных комплексов
2. Гигиенические требования и хранению, производству и реализации продукции общественного питания, оказанию услуг гостиничных комплексов

«Логистика туристического и гостиничного бизнеса»

1. Цели, задачи и функции логистики туристического и гостиничного бизнеса.
2. Логистические системы в туристическом и гостиничном бизнесе.
3. Информационная логистика в туристическом и гостиничном бизнесе.
4. Закупочная логистика гостиничных предприятий.
5. Транспортная логистика в туристическом и гостиничном бизнесе.

«Основы защиты информации и информационная безопасность»

1. Аттестация объектов информатизации по требованиям безопасности информации
2. Аудит событий, как один из основных методов защиты информации
3. Безопасность баз данных. Законодательные меры защиты информации
4. Защитные механизмы и контрмеры информационной инфраструктуры предприятия.
5. Методы защиты информации.

«Прогнозирование и планирование в индустрии гостеприимства»

1. Понятие сущность и методы планирования и прогнозирования.
2. Особенности планирования и прогнозирования в индустрии гостеприимства
3. Планирование состава и структуры основных средств. Планирование стоимости основных средств. Планирование амортизации. Планирование эффективности использования основных средств.
4. Планирование состава оборотных активов. Планирование оборачиваемости оборотных активов. Планирование потребности в оборотном капитале.

5. Планирование персонала. Планирование производительности труда. Планирование расходов на оплату труда.

«Технология и организация операторских и агентских услуг»

1. Технология туроператорской и турагентской деятельности.
2. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия.
3. Взаимодействие туристских фирм с организациями -поставщиками услуг.

«Внешняя среда бизнеса»

1. Факторы влияния технологической среды на организацию индустрии гостеприимства.
2. Факторы влияния социально-культурной среды на организацию индустрии гостеприимства.
3. Факторы влияния экономической среды на организацию индустрии гостеприимства.
4. Факторы влияния политической среды на организацию индустрии гостеприимства.

«Самоменеджмент»

1. Управление самомотивацией и поведением.
2. Менеджмент и лидерство: стратегии персонального развития.

«Мировая индустрия гостеприимства»

1. Характеристики современного гостиничного хозяйства как отрасли экономики.
2. Основные различия в организации и развитии гостеприимства на Западе и Востоке в Древнем мире.

«Инновационный менеджмент в индустрии гостеприимства»

1. Оценка эффективности инновационного проекта.
2. Особенности внедрения инноваций в деятельность организаций индустрии гостеприимства.

«Правовое и документационное обеспечение управления в индустрии гостеприимства»

1. Государственное регулирование, контроль и надзор в сфере управленческой деятельности.
2. Особенности управленческой деятельности в сфере трудовых отношений.

«Экономика и финансы организации индустрии гостеприимства»

1. Ценообразование на предприятиях общественного питания.
2. Показатели эффективности использования оборотных средств.

3. Разработка плана производства продукции.

«Управленческий учет»

1. Назначение производственного учета в туризме и гостиничном бизнесе.
2. Принципы, цели, функции и задачи управленческого учета.

«Атмосфера и дизайн на предприятиях индустрии гостеприимства»

1. Понятие и функции «фирменного стиля», этапы процесса разработки «фирменного стиля» организации.
2. Назовите и опишите наиболее характерные стили, используемые дизайнерами при оформлении интерьеров залов ресторанов.

«Информационные и Интернет-технологии в индустрии гостеприимства»

1. Продвижение услуг организации индустрии гостеприимства с помощью Интернета.
2. Электронная коммерция в индустрии гостеприимства.

«Информационные и Интернет-технологии в индустрии гостеприимства»

1. Основные факторы, влияющие на развитие туризма (природно-климатические и географические, культурно-исторические, социально-демографические, финансово-экономические, материально-технические) в Калининградской области.
2. Проблема качества услуг индустрии гостеприимства в регионе.

Приложение 3.

Перечень типовые ситуационных задач для государственного экзамена

Задача 1

Гостиница Академическая - Калининград модернизирует оборудование и программное обеспечение для бронирования номеров. Вам поручено собрать первичную информацию о рынке, конкурентах и продуктах-аналогах. Опишите алгоритм действий и укажите, какими источниками информации Вы будете пользоваться и какие методы принятия управленческих решений применять. Дайте характеристику указанным источникам информации.

Задача 2

Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги:

– стирка белья,
– завтрак в номер,
– ежедневная побудка,
– заказ такси,
– доставка в номер цветов,
– доставка в номер корреспонденции.

Какие из вышеперечисленных услуг гость не обязан оплачивать? Обоснуйте свой ответ.

Задача 3

Группа туристов в составе 13 человек должна была про живать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ

Задача 4

Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?

Задача 5

Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа.

Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

Задача 6

Группа студентов отправляется в туристское путешествие в Париж, при этом услугами туристского агентства они не пользуются, бронируя номер в

отеле и авиабилеты самостоятельно. Рейс был вечерний, поэтому прибыли они в отель в 23-30. В это время у администратора заканчивается рабочий день, и он просит подождать туристов n-е количество времени, объясняя это тем, что заступит новая смена и оформит их заселение. Туристы недовольны, так как за эти сутки номер у них оплачен, они устали и хотят заселиться немедленно. Разрешите конфликтную ситуацию.

Задача 7

Гостиничное предприятие, разрабатывая маркетинговую стратегию, сосредоточила усилия на следующих направлениях:

- создание высококачественного конкурентоспособного продукта;
- проведение режима экономии и ресурсосберегающей политики;
- использование достижений НТП для снижения себестоимости услуг;
- повышение качества обслуживания;
- проведение выставок, рекламной компании и PR-акций.

Какие направления и инструменты стратегии комплексного маркетинга будут задействованы гостинице?

Задача 8

Проанализируйте, какие факторы, на Ваш взгляд, будут особенно важными (решающими) для большинства потребителей (организованных потребителей) услуг при выборе ими гостиницы:

а) для отдыха;

б) для проведения конгресса (семинара);

в) при путешествии с детьми;

г) при премировании сотрудника туристической поездкой;

д) при размещении туристической группы.

Задача 9

Вы – руководитель службы маркетинга крупного туристического предприятия. Составьте перечень конкретных задач своим сотрудникам, проводящим маркетинговые исследования, если вас волнуют следующие проблемы: а) принятие решений по продуктовой стратегии, б) совершенствование ценовой стратегии. в) повышение эффективности рекламы, г) совершенствование сбытовой стратегии

Задача 10

Важную роль в оценке работы менеджера в индустрии гостеприимства играет его способность к формированию в коллективе корпоративной культуры – своеобразному образу мыслей (мировоззрению), который объединяет сотрудников при решении деловых и общечеловеческих проблем.

Корпоративная культура базируется прежде всего на создании необходимых условий для реализации потребностей человека. Основными принципами корпоративной культуры являются:

- развитие личной инициативы;
- стимулирование ответственности за выполняемое дело;
- уважение к человеку как личности.

Среди разнообразных путей создания корпоративной культуры такие, как:

- поддержка и поощрение существования в коллективе различных точек зрения на те или иные проблемы;
- высокий уровень человеческих отношений, стремление к коллективному решению задач;
- получение сотрудниками части полномочий своего руководителя, что способствует повышению ответственности за выполняемую работу;
- нестандартный образ мышления, который часто представляет собой источник нововведений в различных сферах деятельности.

Какой должен быть комплекс действия менеджера по созданию корпоративной культуры в возглавляемом им гостинице в условиях объективных ограничений?

Задача 11

Как одно из мероприятий по снижению факторов неосязаемости услуг обычно предлагается возможность использовать Интернет. На сайте турфирмы, гостиницы можно разместить виртуальный тур, организовать форум, где будут сохранять отзывы клиентов турфирмы (гостей отеля). В связи с чем возникает вопрос: «Надо ли оставлять на сайте предприятия негативные, отрицательные отзывы клиентов? Рассмотрите ответ на этот вопрос не с позиций маркетинга (интересы клиента), а с позиции менеджмента, т. е. подумайте, как негативные отзывы клиентов о работе предприятия, его сотрудников будут влиять на мотивацию, поведение сотрудников этого предприятия и корпоративную культуру.

Задача 12

Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия. Характеристика предприятия: Отель категории 3*. Численность персонала 26 человек. В гостиничном предприятии планируется иметь инженерно-техническую службу, службу номерного фонда, службу приема и размещения, службу бронирования, службу охраны и безопасности. В штате отеля планируются должности генерального менеджера 1 чел, главного инженера 1 чел, начальника номерного фонда - 1 чел, начальника службы приема и размещения - 1 чел, менеджер по бронированию - 1 чел, начальник службы охраны и безопасности - 1 чел, рабочий по зданию - 2 чел, дворник - 1 чел, горничные - 4 чел, уборщица - 1 чел, портье - 4 чел, охранник - 4 чел, Bell boy - 2 чел

Задача 13

При проведении реконструкции гостиничного предприятия менеджер Иванов И. И. получил задание предложить кандидатуры работников своей

службы в количестве 10 человек для перевода на другую работу. Менеджеру не хотелось бы обижать подчиненных ему людей, поэтому он нашел следующее решение вопроса: он предлагает директору гостиничного предприятия список из 20 человек и просит его выбрать тех десятерых, которые ему кажутся подходящими. Однако директор гостиницы такое решение вопроса отклонил. Какой принцип управления использовал директор гостиницы, отказав менеджеру? Какой принцип управления хотел применить менеджер Иванов И.И., обратившись к директору гостиницы? Почему решение менеджера было отклонено

Задача 14

Вы работаете менеджером приема и размещения в отеле категории 5 звезд. Вы пришли на работу и видите, что сотрудница, работающая за стойкой портье, в ярком платье с крупными цветами с короткими рукавами, без жакета и в босоножках. Каковы действия менеджера в данной ситуации?

Задача 15

Портье сидит на рабочем месте в такой позе: нога закинута на ногу, руки скрещены на груди и слушает гостя, который сообщает, что у него в номере не работает телевизор. Он раздраженно выговаривает портье: «Вы вчера обещали, что мастер обязательно придет и отремонтирует телевизор. Однако телевизор до сих пор не работает. Это безобразие. Или почините, или замените телевизор!». Этот всплеск эмоций наблюдало еще 4 человека, желающих заселиться в номера. Правильно ли выбрал позу портье при разговоре с клиентом? Каковы должны быть действия для удовлетворения потребности клиента? Как необходимо успокоить клиента для того, чтобы удержать вновь пришедших гостей?

Задача 16

В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию. Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

Задача 17

Вы работаете администратором в гостинице. На текущий момент в гостинице нет ни одного свободного номера. Сейчас ваша смена и вы на рабочем месте за стойкой администратора. К вам подходит гость и предъявляет письмо с подтверждением о бронировании. Оказывается, он

забронировал номер в гостинице еще месяц назад. Он требует заселить его. Это недоразумение произошло по вине одного из сотрудников гостиницы. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.