

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Шифр 43.03.03

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

Калининград
2022

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) разработана в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 года № 515 и учебным планом по направлению подготовки бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Управление гостиничным бизнесом»).

Разработчик: кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования Л. В. Семенова.

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации	4
2. Компетенции, выносимые на государственную итоговую аттестацию.....	4
3. Объем, структура и содержание государственной итоговой аттестации ...	8
3.2. Выпускная квалификационная работа	9
3.2.1. Перечень рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ ..	9
3.2.2. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы	10
4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для прохождения государственной итоговой аттестации	12
5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения государственной итоговой аттестации.....	13
6. Программное обеспечение государственной итоговой аттестации	13
7. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.....	13

1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС ВО) по направлению подготовки бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Управление гостиничным бизнесом»). Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями (ГЭК).

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

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

- оценка способности самостоятельно решать на современном уровне задачи из области своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, правильно аргументировать и защищать свою точку зрения;
- решение вопроса о присвоении выпускнику квалификации «Бакалавр» по результатам ГИА и выдаче выпускнику документа (диплома) о высшем образовании;
- разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников по данному направлению подготовки на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии.

2. Компетенции, выносимые на государственную итоговую аттестацию

В ходе ГИА обучающийся должен продемонстрировать сформированность следующих компетенций.

2.1. Универсальные компетенции (УК):

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<i>Знать:</i> закономерности и принципы экономического мышления, основы развития экономического образа мышления; <i>уметь:</i> экономически грамотно обосновывать принимаемые управленческие решения; <i>владеть:</i> навыками развития экономического образа мышления и их применения в управленческой деятельности.
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	<i>Знать:</i> основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты, правовые основы гостиничной деятельности, ее составляющих элементов, методы и средства правовой защиты интересов субъектов гостиничного рынка; <i>уметь:</i> ориентироваться в нормативно-правовых актах, регламентирующих сферу гостиничной деятельности и использовать их в своей профессиональной деятельности, предвидеть юридические опасности и угрозы и соблюдать основные правовые требования информационной безопасности в сфере гостиничного бизнеса; <i>владеть:</i> основами правового мышления, навыками самостоятельного анализа правовой информации, анализа юридических последствий, связанных с использованием информации, навыками работы с действующими федеральными законами, нормативной и технической информацией, необходимой для профессиональной деятельности
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>Знать:</i> принципы и основные подходы к принятию организационно-управленческих решений предприятий гостиничной сферы; принципы, формы, основы методологии анализа и современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия;

		<p><i>уметь</i>: предвидеть последствия разрабатываемых и реализуемых организационно управленческих решений в гостиничном бизнесе, нести ответственность за их невыполнение; использовать зарубежный и отечественный опыт практической реализации концепции корпоративной социальной ответственности гостиничного бизнеса, проводить анализ состояния на корпоративном уровне; разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии;</p> <p><i>владеть</i>: алгоритмами и инструментами нахождения лучших (оптимальных) вариантов решений, в т.ч. в нестандартных ситуациях; современными инструментами оценки эффективности мероприятий социальной и экологической направленности, алгоритмами подготовки социальной отчетности и проведения социального аудита при принятии управленческих решений; современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии</p>
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p><i>Знать</i>: принципы логики и построения грамотной речи; лексический минимум в объеме 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера, грамматические особенности письменной и устной профессиональной коммуникации на иностранном языке, речевые тактики в устной и письменной профессиональной коммуникации на иностранном языке;</p> <p><i>уметь</i>: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; - воспринимать, анализировать и обобщать информацию на иностранном языке, логически верно строить свою речь на иностранном языке, оформлять извлеченную из специализированных источников на иностранном языке информацию и предоставлять ее в профессиональных кругах;</p> <p><i>владеть</i>: основами исторического мышления, навыками сбора, систематизации и самостоятельного анализа информации о социально -политических и экономических процессах, навыками публичной речи, аргументации и ведения дискуссии; - навыками устной и письменной профессиональной коммуникации нВ иностранном языке, иностранным языком в объеме, необходимом для возможности получения информации из зарубежных источников</p>
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p><i>Знать</i>: знать закономерности кооперации с коллегами и работы в коллективе; - методы и технологии эффективного командообразования;</p> <p><i>уметь</i>: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; анализировать уровень групповой динамики в команде;</p> <p><i>владеть</i>: способами работы в коллективе, приемами цивилизованной дискуссии и навыками творческой работы в коллективе, способностью к критике и самокритике, терпимостью, способностью работать в коллективе; способами формирования эффективных команд</p>
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p><i>Знать</i>: основные методы концентрирования и анализа поставленной проблемы;</p> <p><i>уметь</i>: самоорганизовываться и самообучаться; анализировать уровень групповой динамики в команде;</p> <p><i>владеть</i>: методами самоорганизации и самообучения</p>
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<p><i>Знать</i>: приемы оказания первой медицинской помощи, методы защиты в чрезвычайных ситуациях на предприятиях индустрии гостеприимства;</p> <p><i>Уметь</i>: оказывать приемы первой медицинской помощи, применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях на предприятиях индустрии гостеприимства;</p> <p><i>Владеть</i>: приемами оказания первой медицинской помощи, методами защиты в чрезвычайных ситуациях на предприятиях индустрии гостеприимства.</p>

2.2. Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления	<p><i>Знать</i>: методы и основные теории стратегического менеджмента; подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества гостиницы, содержание и взаимосвязь основных элементов процесса</p>
-------	--	---

	подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	стратегического управления средством размещения, подходы к анализу систем качества продукции, услуг средства размещения с целью обеспечения её конкурентоспособности; принципы развития и закономерности экономического поведения гостиничного предприятия, основы структуризации рынков сферы услуг; <i>уметь</i> : разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития гостиницы; получать, обобщать и интегрировать данные о состоянии и динамике объекта управления качеством, осуществлять мониторинг и оценку качества средства размещения; проводить анализ конкурентной сферы индустрии гостеприимства; <i>владеть</i> : методами формулирования и реализации стратегий на уровне конкретного предприятия размещения; качественными и количественными методами оценки параметров и характеристики систем управления качеством гостиницы, инструментарием оценки прогресса в области улучшения качества; методами анализа отраслевых рынков целях повышения конкурентоспособности гостиниц – участников этих рынков.
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>Знать</i> : основные подходы к проектированию и типологию традиционных и современных организационных структур управления, принципы распределения полномочий и ответственности, в т.ч. на основе их делегирования в средстве размещения; методологию стратегического управления человеческими ресурсами гостиничного предприятия; роль и место управления персоналом гостиницы в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации, причины многовариантности практики управления персоналом в современных условиях, бизнес-процессы в управлении персоналом в гостиничном предприятии <i>уметь</i> : оценивать и анализировать достоинства и недостатки различных типов структур управления предприятиями гостиничного бизнеса и последствия их применения; разрабатывать стратегию управления человеческими ресурсами гостиницы и реализовывать ее в конкретных условиях; проводить аудит человеческих ресурсов гостиницы, прогнозировать и определять потребность в персонале, разрабатывать мероприятия по привлечению новых сотрудников, программы их обучения и адаптации, использовать различные методы оценки, аттестации сотрудников, разрабатывать мероприятия по мотивированию персонала <i>владеть</i> : инструментарием эффективного делегирования полномочий и наделения ответственности в гостинице; методами и способами разработки и реализации стратегии управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства; современным инструментарием управления человеческими ресурсами гостиничного предприятия.
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать</i> : типологию конфликтов и технологию управления конфликтными ситуациями в гостиничном бизнесе; типологию и основные принципы эффективных коммуникаций в индустрии гостеприимства, основные подходы, роль и место кросскультурного менеджмента в развитии управленческих отношений предприятий гостиничной сферы <i>уметь</i> : оценивать природу и последствия развития конфликтов в гостиничном бизнесе; анализировать коммуникационные процессы в гостинице и разрабатывать предложения по повышению их эффективности кросскультурных отношений, а также разрабатывать предложения по их совершенствованию; <i>владеть</i> : навыками управления персоналом в конфликтных ситуациях в гостинице; навыками организации коммуникаций на разных уровнях управления средством размещения; навыками эффективного применения управленческих функций в кросскультурной среде
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<i>Знать</i> : теории мотивации, лидерства и власти в гостиничной управленческой деятельности; принципы, основные этапы и функции аудита человеческих ресурсов, диагностики организационной культуры гостиничного предприятия; <i>уметь</i> : анализировать условия эффективного применения различных способов мотивации, лидерства и властных полномочий для решения управленческих задач, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на гостиничном предприятии, диагностировать организационную культуру отеля, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию <i>владеть</i> : способами применения основных теорий мотивации, лидерства и власти в управлении социально-экономическими системами, а также конкретными

		гостиничными предприятиями, методами проведения аудита человеческих ресурсов и оценки организационной культуры гостиничного предприятия
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> принципы логики и построения грамотной речи; основные нормативно-правовые документы, ГОСТы, ФЗ индустрии гостеприимства и туризма; <i>уметь:</i> организовывать предпринимательскую деятельность в индустрии гостеприимства, с учетом нормативно-правового регулирования в стране; <i>владеть:</i> информацией, представленной в нормативно-правовых документах.
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<i>Знать:</i> средства и методы здорового образа жизни; <i>Уметь:</i> использовать методы и средства физической культуры для ведения здорового образа жизни; <i>Владеть:</i> методами и средствами физической культуры для обеспечения здорового образа жизни
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; <i>Уметь:</i> анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.

2.3. Профессиональные компетенции (ПК):

ПКС-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	<i>Знать:</i> правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; оптимальную организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; <i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать оптимальную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности
ПКС-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	<i>Знать:</i> закономерности и этапы исторического процесса, основные события и процессы мировой и отечественной экономической истории; принципы формирования активной гражданской позиции, применительно к решению управленческих проблем; сущность, формы проявления, закономерности и тенденции развития социальнозначимых проблем и процессов; <i>уметь:</i> отстаивать гражданскую позицию в сфере профессиональной деятельности; ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе; анализировать и интерпретировать социально-значимые проблемы и процессы; <i>владеть:</i> пониманием преимуществ реализации активной гражданской позиции, предвидеть юридические опасности и угрозы, связанные с отсутствием гражданской позиции; навыками системного подхода к анализу исторических событий и процессов; инструментарием исследования социально-значимых

		проблем и процессов.
ПКС-3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	<i>Знать:</i> характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование средств размещения и органов государственного и муниципального управления; основные концепции и методы анализа рыночных и специфических рисков, сферу их применения в индустрии гостеприимства; <i>уметь:</i> анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на гостиницы в системе менеджмента, государственного и муниципального управления; оценивать риски, доходность и эффективность принимаемых финансовых и инвестиционных решений в индустрии гостеприимства; <i>владеть:</i> методами оценки состояния макроэкономической среды гостиничного бизнеса, органов государственного и муниципального управления; методами анализа рыночных и специфических рисков с целью использования его результатов при принятии управленческих решений в гостиничном бизнесе
ПКС-4	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания; процедуру и необходимые процессы при поселении гостей в отель, основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления, документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); <i>уметь:</i> объясняться на иностранном языке; взаимодействовать с гостями в процессе приема и размещения гостей при поселении в отеле, использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности; <i>Владеть:</i> навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портъе): учёт занятых и освободившихся номеров; регистрация и расселение гостей; информирование о дополнительных услугах; доставка багажа в номер; хранение ключей; вручение корреспонденции; координация работы гостиничных служб по функционированию номерного фонда; информационно-коммуникационными навыками для оказания гостиничных услуг по поселению гостей, предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля
ПКС-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания	<i>Знать:</i> инновационные виды сервисной деятельности, основные потребности и психофизиологические возможности человека, новые формы организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; сущность инновационного менеджмента и маркетинга в гостиничном бизнесе; инновационные методы продвижения гостиничной услуги; инновации в ресторанном и гостиничном бизнесе. <i>Уметь:</i> выявлять инновационные потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей; организовать рабочий процесс с учетом инновационного менеджмента; применять инновационные информационные технологии в гостиничном бизнесе; применять различные инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе. <i>Владеть:</i> инновационными методами выявления потребностей потребителя, новыми приемами обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей; методами инновационного маркетинга и менеджмента; инновационными методами продвижения гостиничной услуги.

3. Объем, структура и содержание государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (ВКР). Государственная итоговая аттестация включает подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы и защиту выпускной квалификационной работы (уровень подготовки бакалавриата).

3.2. Выпускная квалификационная работа

Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде выпускной квалификационной работы бакалавра.

Требования к содержанию, объему и структуре ВКР, порядок выполнения и методические рекомендации по ее выполнению устанавливаются высшей школой.

Тексты ВКР проверяются на объем заимствования и размещаются на соответствующих ресурсах. Порядок проверки ВКР на объем заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований и размещения текстов ВКР регламентируются локальными актами университета.

При защите ВКР выпускники должны, опираясь на полученные знания, умения и навыки, показать способность самостоятельно решать задачи профессиональной деятельности, излагать информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

3.2.1. Перечень рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ

1. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) и их использование на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Анализ процессов формирования инновационного потенциала трудового коллектива гостиниц, и оценка его влияния на развитие предприятий.
3. Бизнес-процессы гостиничных предприятий и их проектирование.
4. Бюджетирование на гостиничных предприятиях: отечественный и зарубежный опыт.
5. Глобальные системы бронирования в индустрии гостеприимства. Особенности, этапы и стоимость внедрения.
6. Использование национальной системы квалификаций в разработке кадровой стратегии развития предприятия (на примере предприятий гостинично-туристического комплекса).
7. Маркетинг международных гостиничных цепей и разработка рекомендаций по его применению в Российской Федерации.
8. Механизм управление номерным фондом гостиничного предприятия и разработка рекомендаций по его совершенствованию.
9. Организационная структура предприятий индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по ее совершенствованию (на примере гостиницы).
10. Планирование эффективности деятельности гостиничного предприятия в современных социально-экономических условиях и разработка рекомендаций по его эффективному внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы).
11. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по его совершенствованию (на примере гостиницы).
12. Формирование и поддержание корпоративной культуры и разработка рекомендаций по ее внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы).
13. Бенчмаркинг как инструмента управления конкурентоспособностью гостиничных услуг и разработка рекомендаций по его внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы).

14. Исследование деятельности маркетинговых служб на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по повышению ее эффективности (на примере гостиницы).

15. Исследование инновационных методов стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по их внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы).

16. Исследование кросс-культурных аспектов управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по их внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы).

17. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания в гостиничных предприятиях и разработка рекомендаций по их эффективному внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы).

18. Методы планирования хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и их совершенствование (на примере гостиницы).

19. Обеспечение безопасности в гостиничном хозяйстве и разработка рекомендаций по повышению ее эффективности (на примере гостиницы).

20. Исследование особенностей услуг питания в гостиничных предприятиях и разработка мероприятий по их совершенствованию.

21. Планирование себестоимости услуг в гостиничном предприятии и его совершенствование (на примере гостиницы).

22. Исследование показателей эффективности функционирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы).

23. Рекламная деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности (на примере гостиницы).

24. Исследование современных технологий, применяемых лидерами мировой индустрии гостеприимства, и разработка рекомендаций по их применению в Российской Федерации.

25. Организационные механизмы управления гостиницей на стадии введения в эксплуатацию

26. Разработка инновационного проекта для гостиничного предприятия, работающего в условиях высокой конкуренции и анализ его эффективности.

27. Разработка концепции развития курортных отелей в России.

28. Разработка мер по внедрению инноваций в организацию кадровой работы гостиниц и других средств размещения.

29. Разработка мер по оптимизации расходов на формирование конкурентоспособного кадрового потенциала предприятия (на примере предприятий гостинично-туристического комплекса).

30. Разработка мер по применению профессиональных стандартов в гостиницах и других средствах размещения.

3.2.2. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Основными качественными показателями оценивания ВКР являются:

- актуальность и обоснование выбора темы ВКР;
- логика работы, соответствия содержания ВКР и её темы;
- степень самостоятельности;
- достоверность и обоснованность выводов;
- качество оформления ВКР, четкость и грамотность изложения материала;
- качество доклада, наглядных материалов (презентации), умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам, глубина и правильность ответов на вопросы членов ГЭК и замечания рецензентов;

- список использованных источников, достаточность использования отечественной и зарубежной литературы;
- возможность внедрения.

Система оценки защиты выпускной квалификационной работы

Оценка (выражение)		Описание
Цифровое	словесное	
5	отлично	Структура ВКР соответствует теме и типовой структуре ВКР, отличается глубоко раскрытыми разделами. При их освещении обучающийся показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал ВКР, умеет тесно увязывать теорию с практикой, не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов, задаваемых членами государственной экзаменационной комиссии, использует в ответах материал монографической литературы, правильно обосновывает принятые в представленной ВКР решения, демонстрирует свободное владение научным языком и терминологией в соответствующей научной области.
4	хорошо	Структура ВКР соответствует теме и типовой структуре ВКР, которые раскрыты в требуемом объеме. При их освещении обучающийся показывает знание программного материала, свободно излагает материал ВКР, умеет увязывать теорию с практикой, но испытывает затруднения с ответом при видоизмененных вопросах, задаваемых членами государственной экзаменационной комиссии, принятые в представленной ВКР решения обоснованы, но присутствуют в проведенных расчетах неточности, демонстрирует владение научным языком и терминологией соответствующей научной области, но затрудняется с ответом при видоизменении заданий, при обосновании принятого решения возникают незначительные затруднения в использовании изученного материала.
3	удовлетворительно	Структура ВКР соответствует теме и типовой структуре ВКР. Обучающийся имеет фрагментарные знания материала, изложенного в ВКР, показывает знания важнейших разделов теоретического курса освоенных дисциплин и содержания лекционных курсов, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения в ответах на вопросы, задаваемые членами государственной экзаменационной комиссии.
2	неудовлетворительно	Обучающийся не владеет представленным материалом, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями поясняет представленные в ВКР расчеты, демонстрирует неспособность отвечать на вопросы, задаваемые членами государственной экзаменационной комиссии.

На основании результатов защиты выпускной квалификационной работы делается заключение об уровне освоения выпускником ОПОП и готовности к выполнению определенным в ОПОП видам профессиональной деятельности.

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию (в соответствии с п. 8 Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта»).

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для прохождения государственной итоговой аттестации

Основная литература:

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214457> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие / О.Я. Гойхман. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 194 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1071381. - ISBN 978-5-16-015949-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859593> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Литература для самостоятельного изучения:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2010.

2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков - М. : Академия, 2011.

3. Периодические издания: журналы «Пят звезд», «Отель», «Про Отель»

Нормативно-правовые документы

1. *Об утверждении* Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства от 16 февраля 2019 г. № 158. [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

3. ГОСТ Р 51185-98. Средства размещения. Общие требования.

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения государственной итоговой аттестации

НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций

Гребенников Электронная библиотека ИД журналы

ЭБС Лань книги, журналы

ЭБС Консультант студента

ПРОСПЕКТ ЭБС

ЭБС ZNANIUM.COM

РГБ Информационное обслуживание по МБА

– БЕН РАН

– Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

Информационное и ресурсное обеспечение процедур ГИА в случае его проведения с использованием средств электронного обучения и дистанционных образовательных технологий производится в электронной информационно-образовательной среде университета.

6. Программное обеспечение государственной итоговой аттестации

Программное обеспечение обучения включает в себя:

система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;

серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

корпоративная платформа Microsoft Teams;

установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

7. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

Материально-техническая база БФУ им. И. Канта обеспечивает подготовку и проведение всех форм государственной итоговой аттестации, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных основной образовательной программой и соответствует действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально-необходимый перечень для информационно-технического и материально-технического обеспечения дисциплины:

– аудитория для проведения консультаций, оснащенная рабочими местами для обучающихся и преподавателя, доской, мультимедийным оборудованием;

– библиотека с читальным залом и залом для самостоятельной работы обучающегося, оснащенная компьютером с выходом в Интернет, книжный фонд которой составляет специализированная научная, учебная и методическая литература, журналы (в печатном или электронном виде).