

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ  
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ»**

**«ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ  
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ»**

для студентов **4 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизне-  
сом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	3
2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	9
4. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	13
5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	15
6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА.....	16

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Наименование:** «Выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) и защита выпускной квалификационной работы (ВКР)».

**Место дисциплины в структуре** Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) и учебного плана по направлению 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная деятельность».

Государственная итоговая аттестация, завершающая освоение основной профессиональной образовательной программы высшего образования программы бакалавриата, является итоговой аттестацией обучающихся по программе бакалавриата.

Организация и проведение государственной итоговой аттестации в Институте рекреации, туризма и физической культуры ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» определяется Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636, а также локальными документами:

- Положением 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» (утв. Ученым советом 27.09.2018 г. Протокол № 12);

- Методическими указаниями по написанию выпускной квалификационной работы (ВКР) в Балтийском федеральном университете им. Иммануила Канта.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы бакалавриата соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта, выявление подготовленности выпускника к профессиональной деятельности. К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе бакалавриата.

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» в блок «Государственная итоговая аттестация» входят:

- подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- процедура защиты выпускной квалификационной работы (уровень подготовки бакалавриата).

## **Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников**

*Целью* государственной итоговой аттестации (в дальнейшем – ГИА) является установление степени соответствия уровня качества подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность» и степени овладения выпускниками необходимыми компетенциями.

*Задачи* государственной итоговой аттестации: комплексная оценка уровня подготовки выпускников Института, которая:

- строится с учетом изменений в содержании и организации профессиональной подготовки выпускников, описываемых в рамках деятельностной парадигмы образования;
- оценивает уровень сформированности у выпускника необходимых компетенций, степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками для профессиональной деятельности;
- учитывает возможность продолжения образования студентом на более высоких ступенях.

### **Формы и принципы государственной итоговой аттестации**

Основным видом итоговой государственной аттестации выпускников является – защита выпускной квалификационной работы. Для повышения практикоориентированного обучения, студенты направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело участвуют в демонстрационном экзамене по стандартам WorldSkills и независимой первичной оценке квалификации по стандартам, утвержденным для индустрии ГОСТеприимства.

Отбор содержания и способов организации государственной итоговой аттестации выпускников осуществляется на основе следующих принципов:

- принцип ориентации на современную образовательную парадигму, которая позволяет рассматривать образование как феномен экономики, управления, культуры и как основной ресурс развития человека, общества, государства;
- принцип учёта готовности выпускника к постоянно изменяющимся условиям профессиональной деятельности;
- принцип практико-ориентированности в виде учета основных типов профессиональных задач, к решению которых должен быть готов выпускник;
- принцип учета готовности выпускника к продолжению образования, постоянного расширения своих профессиональных компетенций.

### **Время проведения государственной итоговой аттестации**

Порядок и сроки проведения аттестационных испытаний устанавливаются на основании 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 имени Иммануила Канта», и в соответствии с графиком учебного процесса по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

В соответствии с решением Ученого совета Университета для основных образовательных программ подготовки бакалавров итоговые аттестационные испытания проводятся в форме защиты выпускной квалификационной работы.

Продолжительность государственной итоговой аттестации составляет 6 недель, в том числе:

- 2 недели – Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- 4 недели – Процедура защиты выпускной квалификационной работы.

Практикоориентированные знания в соответствие с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ от 05.09.2012 г. N 659н) проверяются в процессе сдачи экзамена на независимую оценку квалификации Совета по профессиональным квалификациям индустрии ГОСТеприимства, который проводится одновременно с Демонстрационным экзаменом по стандартам Worldskills компетенция «Администрирование отеля». В связи с техническими сложностями и длительностью обработки результатов (независимую оценку квалификации проводят сертифицированные эксперты центра независимой квалификации индустрии

стрии ГОСТеприимства, демонстрационный экзамен проводят сертифицированные Союзом WorldSkills эксперты) данные этапы оценки уровня подготовки выпускника проводятся заранее и к дате защиты выпускной квалификационной работы результаты представляются в экзаменационную комиссию в письменном виде.

### Трудоемкость государственной итоговой аттестации

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность» составляет 9 зачетных единиц трудоемкости, которая включает в себя подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы - 6 ЗЕ и процедуру защиты выпускной квалификационной работы – 3 ЗЕ.

## 2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Перечень компетенций, которыми должны овладеть выпускники в результате освоения образовательной программы

Государственная итоговая аттестация имеет целью определение степени соответствия уровня подготовленности выпускников требованиям образовательного стандарта. При этом проверяются сформированные компетенции - теоретические знания и практические навыки выпускника в соответствии с компетентностной моделью (таблица 1), являющейся структурным компонентом ОПОП. В частности, проверяется обладание следующими компетенциями выпускников - бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

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, имеющихся 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; <i>уметь:</i> предвидеть последствия разрабатываемых и реализуемых организаци-

		<p>онно 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> самоорганизовывать 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>
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<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 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;</p> <p><i>уметь:</i> разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития гостиницы; получать, обобщать и интегрировать данные о со-</p>

		<p>стоянии и динамике объекта управления качеством, осуществлять мониторинг и оценку качества средства размещения; проводить анализ конкурентной сферы индустрии гостеприимства;</p> <p><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, инструментариум оценки прогресса в области улучшения качества; методами анализа отраслевых рынков целях повышения конкурентоспособности гостиниц – участников этих рынков.</p>
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p><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</p> <p><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</p> <p><i>владеть:</i> инструментариум эффективного делегирования полномочий и наделения ответственности в гостинице; методами и способами разработки и реализации стратегии управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства; современным инструментариум управления человеческими ресурсами гостиничного предприятия.</p>
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><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</p> <p><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;</p> <p><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</p>
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<p><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;</p> <p><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</p> <p><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</p>
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осу-	<p><i>Знать:</i> принципы логики и построения грамотной речи; основные нормативно-правовые документы, ГОСТы, ФЗ индустрии гостеприимства и туризма;</p> <p><i>уметь:</i> организовывать предпринимательскую деятельность в индустрии гостеприимства, с учетом нормативно-правового регулирования в стране;</p> <p><i>владеть:</i> информацией, представленной в нормативно-правовых документах.</p>

	ществлении профессиональной деятельности	
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<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.
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. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы бакалавра завершают подготовку обучающегося и показывает его готовность к основным видам профессиональной деятельности и проводится после выполнения учебного плана в полном объеме.

В процессе выполнения работы обучающемуся предоставляется возможность под руководством опытных специалистов углубить и систематизировать теоретические и

практические знания, полученные в процессе освоения учебного плана, закрепление навыков самостоятельной исследовательской работы и творчески применить их в решении конкретных практических задач. Обучающиеся должны активно использовать знания из области менеджмента, экономики, статистики, организации коммерческой деятельности, маркетинга, рекламы, финансов и других смежных дисциплин, формирующих его как бакалавра по данному направлению.

*Подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы (ВКР)* начинается с младших курсов, когда обучающиеся, выполняя рефераты по дисциплинам общей подготовке, курсовые и междисциплинарные работы, учатся критически мыслить, делать выводы, обобщения. Преподаватели кафедры заранее ориентируют студентов на выбор таких тем курсовых работ, которые могут стать частью выпускных квалификационных работ. Раскрывая сущность вопросов по избранной теме, выпускник должен показать и развить навыки самостоятельных исследований по проблемам менеджмента деловой организации гостиничного предприятия, ее конкурентоспособности, а также по оптимизации организационной структуры гостиницы, производственного процесса, инновационной ее деятельности, управления трудовыми ресурсами средства размещения и др. Сформированные при написании курсовых работ исследования получают логическое завершение в выпускной квалификационной работе бакалавра. Таким образом, выпускная квалификационная работа бакалавра является формой оценки уровня его профессиональной квалификации.

Выпускная квалификационная работа бакалавра призвана выявить способность выпускников на основе полученных знаний самостоятельно решать конкретные практические аспекты в области управления организацией, подтвердить наличие профессиональных компетенций.

Основными целями выпускной квалификационной работы являются:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студентов по дисциплинам направления 43.03.03 – Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность»;

- развитие навыков ведения самостоятельной работы в решении конкретных проблем и вопросов управления организацией.

В соответствии с поставленными целями выпускник в процессе выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы и ее значение в решении проблем гостиничного бизнеса;

- изучить теоретические положения, нормативно-техническую и правовую документацию, статистические материалы, справочную, специальную и научную литературу по избранной теме и изложить свою точку зрения по относящимся к ней дискуссионным вопросам;

- провести анализ деятельности деловой организации и оценку её экономических показателей, показателей в области гостиничного бизнеса;

- использовать специальные программы обеспечения как инструмент обработки информации;

- провести анализ действующей системы организации гостиничной отрасли;

- сформулировать выводы и разработать аргументированные предложения по повышению эффективности работы гостиничного предприятия;

- оформить выпускную квалификационную работу в соответствии с требованиями Методических указаний по написанию выпускной квалификационной работы в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта». Обучающийся несет полную ответственность за самостоятельность и достоверность проведенного исследования в рамках выпускной квалификационной работы. Все использованные в работе материалы и положения из опубликованной научной и учебной литературы, других информа-

ционных источников обязательно должны иметь на них ссылки. По результатам защиты выпускной квалификационной работы Государственная экзаменационная комиссия (в дальнейшем - ГЭК) решает вопрос о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

#### *Выбор темы выпускной квалификационной работы*

Тематика выпускных квалификационных работ должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития науки и техники. При выборе тематики выпускных квалификационных работ рекомендуется учитывать реальные задачи экономики, социальной сферы, науки и практики в соответствии с направлениями научной деятельности Университета, представителей региональной экономики. Выпускная квалификационная работа бакалавра выполняется на фактических материалах конкретной организации – как правило, объекта прохождения преддипломной практики, на основе глубокого изучения теоретических вопросов, относящихся к избранной теме работы, детального анализа практических материалов по основным направлениям деятельности объекта исследования.

Обучающийся, самостоятельно выбирает тему выпускной квалификационной работы исходя из актуальности, научного или практического интереса, наличия достаточного фактического и статистического материала.

Примерные темы выпускных квалификационных работ по видам деятельности представлены в Приложении 1.

#### *Структура и содержание выпускной квалификационной работы*

Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы определяются в методических указаниях по написанию выпускной квалификационной работы в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта». Выпускная квалификационная работа должна представлять законченное исследование по выбранной теме. Теоретический материал должен быть систематизирован и выступать основой для прикладной (практической) части работы. Содержание глав и параграфов должно соответствовать названиям. Рекомендуемый объем ВКР составляет 60-70 страниц печатного текста без приложений.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна иметь следующую структуру, которая согласуется с научным руководителем:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть, состоящую, как правило, не менее чем из трех разделов (теоретического, обзорного по заявленной проблематике; аналитического, организационно-экономического по рассматриваемой проблеме; практического, с рассмотрением реальной практики, опыта функционирования объекта исследования);
  - заключение, включающее выводы и предложения (рекомендации);
  - список используемых источников;
  - приложения (при необходимости).

Основными требованиями к работе являются:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- краткость и точность формулировок, исключающая возможность неоднозначного их толкования;
- конкретность изложения полученных результатов, их анализа и теоретических положений;
- обоснованность выводов, рекомендаций и предложений.

Содержание ВКР должно соответствовать названию темы. Работа считается выполненной в полном объеме в том случае, если в ней нашли отражение все проблемы и вопросы, предусмотренные заданием на выполнение выпускной квалификационной работы.

Студенты успешно прошедшие следующие пороговые значения по результатам демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills и первичной оценка квалификации в соответствие с профстандартами, принятыми в индустрии гостеприимства при выполнении ВКР используют следующие параметры:

Структурный элемент ВКР	Успешность прохождения испытания, %		Параметры ВКР
	Демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkills	Первичная оценка квалификации в соответствие с профстандартами	
Титульный лист	50% и более	50% и более	+
Содержание			+
Введение			+
Раздел 1 (теоретическая часть)			+
Раздел 2 (анализ индустрии)			+
Раздел 3 (практическая часть )			-
Заключение			+
Список используемых источников			+
Приложения			+

*Порядок выполнения и представления в государственную экзаменационную комиссию выпускной квалификационной работы*

При выполнении выпускной квалификационной работы каждому обучающемуся распоряжением директора Института назначается руководитель. Обязанности руководителя выпускной квалификационной работы:

- выдача задания на выпускную квалификационную работу и курирование работы по сбору и обобщению необходимых материалов к выпускной квалификационной работе (в том числе на преддипломной практике);
- проведение систематических консультаций выпускника;
- проверка выполнения работы;
- составление отзыва на выпускника;
- присутствие на защите;
- проведение предзащиты ВКР с целью выявления готовности студента к защите.

Не позднее, чем за 2 календарных дня до назначенного срока защиты выпускной квалификационной работы выпускник сдает секретарю Государственной экзаменационной комиссии следующие обязательные документы:

- ВКР в переплетенном виде (титульный лист; содержание; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения);
- отзыв научного руководителя;
- внешняя рецензия на бланке организации с печатью (желательно);
- отчет о проверке работы на наличие плагиата;
- диск с электронной версией работы (диск подписать).

Обучающийся может представить также справку о внедрении результатов выпускной квалификационной работы в производство (непосредственно в деятельность объекта индустрии гостеприимства).

*Соотношение содержания разделов выпускной квалификационной работы с совокупным ожидаемым результатом обучения*

№ п/п	Содержание ВКР	Формируемые компетенции (определяются научным руководителем ВКР)	Форма контроля
1	Введение	УК-1,	Консультации с научным руководителем
2	Первый раздел	УК-1, УК-2, ОПК-3	Консультации с научным руководителем
3	Второй раздел	УК-3, ОПК-2, УК-5, УК-6	Консультации с научным руководителем
4	Третий раздел	УК-5, УК-6, ОПК-4, УК-4, ОПК-5, ОПК-6	Консультации с научным руководителем
5	Заключение	ОПК-1, ОПК-3, ОПК-6	Консультации с научным руководителем
6	Подготовленная и оформленная ВКР	ПКС-1, ПКС-2, ПКС-3	Предварительная оценка в процессе проведения процедуры предзащиты ВКР
7	Подготовленная и оформленная ВКР	ПКС-4, ПКС-5	Окончательная оценка в процессе проведения процедуры защиты ВКР на заседании ГЭК

На каждом этапе работы над выпускной квалификационной работой студент должен продемонстрировать практически весь спектр компетенций, а руководитель имеет возможность оценить уровень их достижения и зафиксировать в своем отзыве.

#### 4. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава при обязательном присутствии председателя комиссии. На защиту выпускной квалификационной работы, как правило, выделяется 20-25 минут, включая авторский доклад, на который отводится не более 10 минут, и вопросы к автору работы. Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после обсуждения членами Государственной экзаменационной комиссии и оформления в установленном порядке Протоколами заседания экзаменационной комиссии. Выпускники, получившие по итогам защиты выпускной квалификационной работы оценку «неудовлетворительно» (не допущенные к защите по уважительным причинам), отчисляются из института и получают справку установленного образца.

*Оценка качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы бакалавра*

Оценку результатов выполнения ВКР производят члены экзаменационной комиссии. Объектами оценки являются:

- ВКР;
- иллюстративный материал, выставляемый студентом на защиту ВКР;
- доклад студента на заседании государственной экзаменационной комиссии;
- ответы студента на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты ВКР.

*Критерии оценки выпускной квалификационной работы бакалавра*

После окончания защиты выпускных квалификационных работ члены комиссии на закрытом заседании обсуждают результаты защиты и большинством голосов выносит решение по оценке результатов представленных работ.

Критериями оценки ВКР являются:

- научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации;

- использование специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики;
- творческий подход к разработке темы;
- правильность и научная обоснованность выводов;
- стиль изложения;
- оформление выпускной квалификационной работы;
- степень профессиональной подготовленности, проявившаяся как в содержании выпускной квалификационной работы бакалавра, так и в процессе её защиты;
- чёткость и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные ему в процессе защиты;
- отзыв руководителя и оценка рецензента. Результаты защиты выпускной квалификационной работы оцениваются по 5-ой балльной системе:

#### 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»).

## **5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### **Наличие соответствующих условий проведения ГИА**

Для выпускников из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников. При проведении ГИА для выпускников с индивидуальными особенностями обеспечивается соблюдение следующих общих требований: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания и помещения, где проходит ГИА, и другие условия, без которых невозможно или затруднено проведение ГИА (в соответствии с п. 9 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»).

### **Обеспечение соблюдения общих требований**

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований: возможность выбора способа проведения ГИА; проведение ГИА для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации; присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей на основании письменного заявления; пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей.

**Реализация увеличения продолжительности сдачи ГИА по отношению к установленной продолжительности его сдачи для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья**

Продолжительность прохождения ГИА по отношению к установленной продолжительности его сдачи увеличивается по письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья: продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы – не более чем на 15 минут.

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА**

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчэтом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчэтом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и



наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

### Перечень рекомендуемых тем дипломных 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.