


Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Рассмотрена и утверждена  
на заседании УС ИГБиТ  
протокол № 5 от 25.05.2021 г.

 Директор института  
В.В. Гернеший  
27.05.2021 г.

### **ПРОГРАММА**

**Государственной итоговой аттестации выпускников  
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

направленность программы  
**«Международный гостиничный бизнес»**

квалификация выпускника **«бакалавр»**

Москва 2021

## 1. Общие положения

1.1. В соответствии с частью 5 статьи 59 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и приказом № 636 от 29 июня 2015 года Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», освоение образовательных программ высшего образования в Институте гостиничного бизнеса и туризма Российского университета дружбы народов завершается обязательной государственной итоговой аттестацией выпускников.

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям образовательного стандарта высшего образования РУДН (ОС ВО РУДН) и основной образовательной программы высшего образования (ООП ВО), разработанной в ИГБиТ РУДН.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями.

1.2. Согласно требованиям ОС ВО РУДН по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность программы (профиль) Международный гостиничный бизнес, государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы.

ГИА выпускников, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность программы (профиль) Международный гостиничный бизнес, проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы, квалификация выпускника «бакалавр». Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Срок проведения государственной итоговой аттестации устанавливается рабочим учебным планом с учетом необходимости завершения государственной итоговой аттестации не позднее, чем за 30 календарных дней до даты завершения срока освоения образовательной программы обучающимся в ИГБиТ.

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

1.4. Обеспечение проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам осуществляется ИГБиТ.

## Область профессиональной деятельности выпускников

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

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания); сфера прикладных исследований.

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

## Задачи профессиональной деятельности

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники могут готовиться к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

**организационно-управленческий;**  
**технологический.**

Образовательный стандарт высшего образования РУДН по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) устанавливает **перечень компетенций**, которые должны быть сформированы у выпускника в результате освоения ООП:

- универсальные компетенции
- общепрофессиональные компетенции
- профессиональные компетенции.

Образовательный стандарт высшего образования РУДН по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) также устанавливает **индикаторы достижения компетенций**.

Выпускник, освоивший ООП, должен обладать следующими **универсальными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
---	--	--

Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
Коммуникация	УК-4. Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском и иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневно-бытовой, социокультурной, учебно-профессиональной,	(для изучающего иностранный язык) УК-4.1. Владеет взаимосвязанными видами продуктивной и репродуктивной иноязычной речевой деятельности, включая письмо, говорение, чтение, аудирование, перевод; УК-4.2. Владеет иноязычной коммуникативной компетенцией в официально-деловой, учебно-профессиональной, научной, социокультурной, повседневно-бытовой сферах иноязычного общения;

	<p>официально-деловой и научной сферах общения</p>	<p>УК-4.3. Способен использовать иностранный язык в процессе профессиональной деятельности по направлению подготовки (специальности)</p> <p>(для изучающего русский язык как иностранный)</p> <p>УК-4.4. Эффективно и в полном объеме решать профессиональные и научно-профессиональные задачи, реализовать профессионально-деловые, научно-профессиональные, общекультурные коммуникативные потребности средствами русского языка;</p> <p>УК-4.5. Устанавливать и поддерживать с российскими деловыми партнерами толерантные профессионально-коммуникативные отношения, основанные на уважительном отношении к культурным, социальным, социально-политическим реалиям и ценностям российского общества, на знании норм и правил эффективного взаимодействия, принятых в российских профессионально-деловых сообществах;</p> <p>УК-4.6. Вести научно-исследовательскую деятельность на русском</p>
--	--	--

		<p>языке, принимать участие в работе российских научных сообществ (в том числе в интернет-среде);</p> <p>УК-4.7. Проводить и оформлять проектные, научно-квалификационные работы на русском языке;</p> <p>УК-4.8. Осуществлять непрерывное профессионально-коммуникативное саморазвитие и самосовершенствование в сфере русскоязычной научно-профессиональной и профессионально-деловой коммуникации.</p>
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
Безопасность	УК-8. Способен	

жизнедеятельности	создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов и военных конфликтов	
Разработка и реализация проекта	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.	
Разработка и реализация проектов	УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.	
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.	
Системное и критическое мышление	УК-12. Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из	

	<p>различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач;</p> <p>проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных.</p>	
--	--	--

Выпускник, освоивший ООП, должен обладать следующими **обще профессиональными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Наименование категории (группы) обще профессиональных компетенций	Код и наименование обще профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обще профессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях международной сферы гостеприимства
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций международной сферы гостеприимства ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности



		подразделений организаций международной сферы гостеприимства
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг международной сферы гостеприимства, изучение рынка, потребителей, конкурентов; ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций международной сферы гостеприимства, в том числе с помощью онлайн технологий;

		ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций международной сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в международной сфере гостеприимства ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в международной сфере гостеприимства и определять способы их достижения
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций международной сферы гостеприимства; ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Технологии	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	ОПК-8.1. Определяет потребность в использовании цифровых технологий и методов в профессиональной деятельности в области международной сферы гостеприимства; ОПК-8.2. Осуществляет поиск и внедрение цифровых технологий и методов в профессиональную деятельность; ОПК-8.3. Знает и умеет использовать цифровые технологии и методы для изучения и моделирования объектов международной гостиничной индустрии.

Выпускник, освоивший ООП, должен обладать **профессиональными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Обязательные профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) обязательных профессиональных компетенций	Код и наименование обязательной профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обязательной профессиональной компетенции
Управление	<p>ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации международной сферы гостеприимства и организует их выполнение                      ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации международной сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале;                      ПКО-1.1. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации международной сферы гостеприимства</p>
	<p>ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства</p>

	и общественного питания	<p>ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства</p> <p>ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства</p>
Технологии	ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций международной сферы гостеприимства на основе современных технологий</p> <p>ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>

<p>Проектная деятельность</p>	<p>ПКО-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности</p>	<p>ПКО-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности  ПКО-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности</p>
<p>Сервис</p>	<p>ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности  ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы  ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации</p>

		международной сферы гостеприимства
Исследовательская деятельность	ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях международной сферы гостеприимства ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности

Рекомендуемые профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) рекомендуемых профессиональных компетенций	Код и наименование рекомендуемой профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения рекомендуемой профессиональной компетенции
Управление	ПКР-1. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-1.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций международной сферы гостеприимства, их структурных подразделений ПКР-1.2. Участвует в разработке планов

	<p>для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>доходов и расходов организаций международной сферы гостеприимства  ПКР-1.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций международной сферы гостеприимства, их структурных подразделений  ПКР-1.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций международной сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>
<p>Технологии</p>	<p>ПКР-2. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПКР-2.1. Проводит анализ системы ценообразования и тарифной политики организаций международной сферы гостеприимства  ПКР-2.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций международной сферы гостеприимства, их структурных подразделений  ПКР-2.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий международной сферы гостеприимства</p>



		ПК-2.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий международной сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия
	ПКР-3. Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПКР-3.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций международной сферы гостеприимства</p> <p>ПКР-3.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций международной сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПКР-3.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций международной сферы гостеприимства</p>

Профессиональные компетенции, самостоятельно устанавливаемые институтом:

Наименование категории (группы) профессиональных компетенций, устанавливаемых самостоятельно	Код и наименование рекомендуемой профессиональной компетенции, устанавливаемой самостоятельно	Код и наименование индикатора достижения рекомендуемой профессиональной компетенции, устанавливаемой самостоятельно
Управление	ПКУВ-1. Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства	ПКУВ-1.1. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа отечественного и международного опыта деятельности организаций

		международной сферы гостеприимства
--	--	---------------------------------------

## 2. Требования к выпускной квалификационной работе

Выпускная квалификационная работа – это вид выпускной квалификационной работы, которая является самостоятельным научным исследованием или проектом, выполняемым под руководством руководителя ВКР, с возможностью привлечения одного или двух научных консультантов.

Целью ВКР по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность программы (профиль) Международный гостиничный бизнес, является демонстрация уровня профессиональной и общенаучной подготовки выпускника, в том числе способностей и умений, полученных знаний и сформированных универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, навыков самостоятельно на современном уровне решать задачи профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы является обязательным компонентом государственной итоговой аттестации бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В соответствии с поставленными целями обучающийся в процессе выполнения ВКР должен:

- Обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для выбранной области исследования.
- Обобщить изученные в процессе проведения исследовательской работы и прохождения преддипломной практики теоретические положения, нормативно-законодательную и нормативно-техническую документацию, справочную, отечественную и зарубежную научную и профессиональную литературу по избранной теме, собранную лично первичную информацию, статистические материалы, другие вторичные данные, при необходимости дополнить информационную базу исследования.
- Провести конкретный анализ имеющегося аналитического материала с использованием различных методов обработки и анализа информации.
- Изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме.
- Сделать выводы и разработать на основе проведенного анализа предложения теоретического, методического и практического характера в выбранной области исследования и по отношению к определенному объекту исследования.
- Оформить выпускную квалификационную работу в соответствии с нормативными требованиями.

### **3. Порядок проведения государственной итоговой аттестации**

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Процедура защиты ВКР включает в себя:

- открытие заседания ГЭК (председатель излагает порядок защиты, принятия решения, оглашения результатов ГИА);
- представление председателем (секретарем) ГЭК выпускника (фамилия, имя, отчество), темы, руководителя;
- доклад выпускника;
- вопросы членов ГЭК (записываются в протокол);
- ответы на вопросы студента;
- заслушивание отзыва руководителя (в случае его отсутствия председатель ГЭК зачитывает письменный отзыв);
- заслушивание рецензии (в случае отсутствия рецензента председатель ГЭК зачитывает рецензию);
- ответы студента на высказанные в рецензии замечания;
- заслушивание акта о внедрении (при наличии).

В процессе защиты ВКР студент:

- делает сообщение об основных результатах своей работы (продолжительностью, как правило, 15-20 минут - обучающиеся по программам магистратуры);
- отвечает на вопросы членов ГЭК и присутствующих по существу работы (как правило, не более 15 минут);
- отвечает на замечания руководителей и рецензентов (как правило, не более 5 минут).

Решения ГЭК по оцениванию ВКР принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов председатель ГЭК обладает правом решающего голоса.

Члены ГЭК вправе дополнительно рекомендовать материалы ВКР к опубликованию, результаты - к внедрению, а выпускника - к поступлению на обучение на следующий уровень высшего образования по соответствующему направлению подготовки программы подготовки кадров высшей квалификации.

### **4. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для 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 (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающемуся техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающемуся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты ИГБиТ по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья продолжительность сдачи обучающимся государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

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

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых,

либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефноточечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

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

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного

- пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

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

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в ИГБиТ).

В заявлении обучающейся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения

продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

## **5. Результаты государственной итоговой аттестации**

Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения.

Результаты государственных аттестационных испытаний определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Выпускнику, успешно прошедшему все установленные виды государственных аттестационных испытаний, входящих в ГИА, выдается документ об уровне высшего образования и квалификации. Обучающиеся, не прошедшие ГИА в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия) вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения ГИА. Обучающийся должен представить в ИГБТ РУДН документ, подтверждающий причину его отсутствия.

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на него по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» отчисляются из ИГБТ РУДН с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению ОПОП и выполнению учебного плана.

## **6. Порядок подачи и рассмотрения апелляций**

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания.

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

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного

испытания, выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

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

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

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные ИГБиТ.

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

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

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

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии одного

из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в ИГБиТ в соответствии с ОС ВО РУДН.

## **7. Перечень учебной литературы, рекомендуемой при подготовке к ГИА**

### **Нормативно-правовая база**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020) <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah-turistskoj-deyatelnosti-132-fz/>

2. Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. N 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_289770/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/)

3. Приказ Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2003 N 4996) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44106/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44106/)

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)

5. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_215494/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215494/)

6. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 № 51- // СЗ РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

7. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 3.

8. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей».

### **Основная литература**

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский.



— Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452708>

2. Гостиничное хозяйство=Hotelwesen : учебное пособие / . — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2016. — 345 с. : табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70360>

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452692>

4. Жук, А.А. Разработка стратегии развития предприятия : выпускная квалификационная работа / А.А. Жук ; Крымский Федеральный Университет имени В.И. Вернадского, Институт экономики и управления, Кафедра менеджмента. — Симферополь : , 2018. — 113 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491694>

5. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. — 332 с. : табл., граф., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>

6. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/457038>

7. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. — Ставрополь : Секвойя, 2017. — 117 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

8. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453850>

9. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453851>

10. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр.

и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453848>

11. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. — Ставрополь : Секвойя, 2016. — 74 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

12. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 196 с. : схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

13. Царева, Г.Р. Выпускная квалификационная работа : учебно-методическое пособие / Г.Р. Царева, В.Б. Елагина ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018. — 100 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494054>

14. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/447423>

### **Дополнительная литература**

1. Автандилова, Е.М. Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке)=Le business hôtelier en tourisme (dans la langue française) : учебное пособие / Е.М. Автандилова, С.М. Кравцов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Институт филологии, журналистики и межкультурной коммуникации. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 108 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461563>

2. Алмосов, С.М. Гостиничный бизнес : монография / С.М. Алмосов. — Москва : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749>

3. Артеменко, О.Н. Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства : монография / О.Н. Артеменко, К.С. Глобов ; Институт экономики, управления и права (г. Казань). — Казань : Познание, 2011. — 80 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257760>

4. Беликова, И.П. Организационное проектирование и управление проектами : учебное пособие / И.П. Беликова ; Федеральное государственное

бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. – 88 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438686>

5. Вакуленко, Р.Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – Москва : Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867>

6. Докашенко, Л.В. Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности : учебное пособие / Л.В. Докашенко ; Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 164 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438990>

7. Иванова-Швец, Л.Н. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебно-практическое пособие / Л.Н. Иванова-Швец, А.В. Дмитриев. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 111 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90750>

8. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 1071 с. : табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>

9. Никулина, Ю. Налогообложение в индустрии гостеприимства : практикум / Ю. Никулина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2014. – 119 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259292>

10. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

11. Пинчук, С.С. Бизнес-план открытия гостиничного предприятия : выпускная квалификационная работа / С.С. Пинчук ; Уральский государственный педагогический университет, Институт менеджмента и права, Кафедра экономики и менеджмента. – Екатеринбург : , 2017. – 71 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462874>

12. Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 48 с. –

Режим доступа: по подписке. – URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162>

13. Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. – Москва : Приор-издат, 2009. – 143 с. – (Конспект лекций. В помощь студенту). – Режим доступа: по подписке. – URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>

14. Сkochилова, М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса : монография / М.С. Сkochилова. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 137 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142368>

15. Сорокин, А.В. Общая экономика: бакалавриат, магистратура, аспирантура / А.В. Сорокин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 640 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437304>

16. Ушаков, Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия : монография / Р.Н. Ушаков. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 230 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275144>

17. Феоктистов, И.А. Гостиничный бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения : практическое пособие / И.А. Феоктистов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательский дом "ГроссМедиа", 2009. – 224 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=211368>

18. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 176 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128>

### **Периодические издания**

1. Журнал «ProОтель»
2. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»
3. Журнал «Турифо» (архив публикаций <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>)
4. Журнал «Пять звезд»
5. Журнал «Современный Отель»
6. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», издательство ХОСПИТЭЛИТИ
7. Журнал «Отель» (архив публикаций <http://www.hotelline.ru>)
8. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» (архив публикаций <http://www.hotelbiz.com.ua>)

9. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
10. Журнал Harvard Business Review - Россия. [www.hbr-russia.ru](http://www.hbr-russia.ru)
11. Интернет-газета HoReCa [newspaper/hotel/](http://newspaper/hotel/)
12. Журнал «Гостиница и ресторан: БИЗНЕС И УПРАВЛЕНИЕ»
13. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
14. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства «Отель»
15. Журнал Harvard Business Review - Россия. [www.hbr-russia.ru](http://www.hbr-russia.ru)

### **Перечень ресурсов сети «Интернет»**

1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
3. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг
4. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
5. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
6. <http://www.mos.ru>- Официальный сайт Правительства Москвы
7. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
8. <http://www.edelink.ru/>- один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
9. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
10. <http://www.prohotel.ru/>- всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
11. <http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
12. <http://www.hotelier.pro>– сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
13. <http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии
14. <http://www.horeca.ru>– главный портал индустрии гостеприимства и питания
15. <http://rucont.ru/> - электронно-библиотечная система «Рукопт».
16. <https://biblio-online.ru/catalog/full> - электронно-библиотечная система «Юрайт».

## **8. Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации обучающихся**

### **Примерная тематика ВКР**

по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»,  
направленность программы (профиль) Международный гостиничный бизнес

- Рекомендации по повышению эффективности продвижения гостиницы в сети интернет
- Разработка рекомендаций совершенствования организации службы приема и размещения гостиницы
- Ребрендинг гостиницы
- Разработка концепции спа-услуг для гостиницы
- Диагностика и развитие корпоративной культуры гостиничного предприятия
- Мероприятия для формирования спроса клиентов гостиницы
- Концепция создания тематического отеля для иностранных туристов
- Персонификация предоставления дополнительных услуг загородного отеля
- Разработка рекомендаций для привлечения гостей
- Разработка рекомендаций по повышению эффективности программ лояльности отелей-партнеров
- Разработка концепции создания отеля
- Разработка пакетного предложения для молодоженов на примере гостиничного предприятия
- Разработка программы обслуживания маломобильных групп населения в гостинице
- Разработка программы интернет-маркетинга для апарт-отеля
- Разработка проекта создания сетей хостелов
- Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы и способы ее совершенствования
- Проблемы организации размещения гостей с животными и пути их решения
- Разработка концепции развития экологического гостиничного бизнеса на территории Российской Федерации
- Разработка и внедрение программы обучения персонала службы батлеров в гостинице
- Разработка бизнес-плана хостела
- Проблемы и перспективы обеспечения комплексной безопасности мест с массовым пребыванием людей.
- Совершенствование деятельности ресторана для удержания клиентов отеля
- Разработка программы по работе с жалобами гостей на примере отеля



- Развитие гостиничного бизнеса с привлечением турпотока
- Разработка проекта концепции хостела
- Разработка программы обучения и развития персонала гостиницы на основе исследования современных тенденций рынка T&D
- Разработка digital-программы для гостиницы
- Анализ экологических проблем сферы гостеприимства на примере отеля
- Разработка рекомендаций по формированию потребительской лояльности в сфере гостиничного бизнеса
- Рекомендации по продвижению отеля
- Перспективы развития гостиничных предприятий при аэропортах
- Совершенствование деятельности службы приема и размещения по регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства
- Разработка рекомендаций по совершенствованию гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями
- Разработка рекомендаций по управлению персоналом для малых средств размещения
- Рекомендации по укреплению имиджа гостиницы для удержания клиентов
- Разработка проектного решения эко-отеля
- Разработка стратегии по формированию потребительской лояльности в сфере гостиничного бизнеса
- Анализ экологических проблем сферы гостеприимства
- Разработка программы по организации эффективного продвижения и продажи гостиничных услуг
- Разработка программы по привлечению гостей на основе эмоционального сервиса в отеле
- Особенности государственного регулирования сферы гостиничных услуг
- Разработка программы обучения и развития персонала службы приема и размещения гостиничного предприятия
- Анализ проблем и разработка стандарта размещения иностранных граждан.
- Разработка рекомендаций по работе со сложными клиентами для сотрудников контактной зоны гостиничного предприятия
- Инновационные методы оценки и обучения персонала для гостиничных предприятий категории «четыре звезды»
- Максимизация полезности ресурсного потенциала гостиницы на примере
- Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для маломобильных групп населения
- Разработка концепции развития экологического гостиничного бизнеса
- Разработка программы «Green Key» для гостиницы

- Разработка проекта дополнительных услуг аграрной и экологической направленности для загородных отелей
- Совершенствование методов контроля качества обслуживания гостей
- Разработка рекомендаций по глэмпинг-размещению в загородных клубных отелях
- Разработка рекомендаций по внедрению международных стандартов обслуживания в гостиницах Российской Федерации
- Внедрение нового продукта в существующую бизнес-концепцию гостиницы
- Оптимизация продажи гостиничных услуг через системы онлайн-бронирования на примере Booking.com
- Тенденции развития сферы гостеприимства в управлении отелем
- Разработка концептуальных положений создания капсульного отеля
- Международные стандарты классификации гостиницы и их корреляция с российской практикой
- Формирование системы локального маркетинга деятельности гостиницы
- Формирование и развитие инновационных бизнес-процессов в гостиничных предприятиях

### **Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания**

#### **Показатели критериев оценивания компетенций, шкала оценивания**

К критериям оценки, выставляемой за ВКР, относятся:

- качество представленной защиты выпускной квалификационной работы,
- релевантность выполненного доклада,
- уровень ответов на вопросы, заданных членами ГЭК, после заслушивания доклада, прочтения отзыва и рецензии,
- умение дискутировать.

№п/п	Критерии оценки	Баллы
1.	Соответствие содержания ВКР заявленной теме	2 – полностью соответствует 1 – имеются некоторые несоответствия 0 – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы
2.	Актуальность, научная новизна и практическая значимость темы	2 – обладает актуальностью, новизной и практической значимостью 1 – недостаточно четко аргументирована актуальность, новизна и практическая значимость 0 – отсутствует новизна и практическая значимость
3.	Четкая постановка целей и задач	2 – постановка целей и задач исследования



	исследования	четко определена. 1 – постановка целей и задач исследования определена нечетко 0 – в докладе отсутствует постановка целей и задач исследования
4.	Аргументированность и логичность изложения	2 – предложения аргументированы, четкая логика изложения 1 – предложения аргументированы недостаточно, нечеткая логика изложения 0 – предложения не аргументированы, нарушена логика изложения.
5.	Новизна и достоверность полученных результатов	1 – представлена 0 – не представлена
6.	Свободное владение материалом	1 – да 0 – нет
7.	Культура речи и ораторское мастерство	2 – высокое 1 – среднее 0 – низкое
8.	Соответствие регламенту	2 – четкое соблюдение регламента 1 – незначительное превышение регламента (10%) 0 – значительное превышение регламента (более 10%)

Качество выполнения ВКР оценивается в соответствии с приведенными ниже шкалами оценивания.

<b>Описание шкал оценивания</b>		
Оценивание качества содержания выпускной квалификационной работы	1. Оценка освоенности теоретического материала (знания и понимания)	Определение рассматриваемых понятий и явлений выполнено четко, полно и доказательно (обоснованно сделаны ссылки и приведены примеры); используемые понятия и определения соответствуют теме; оригинальность текста (самостоятельность выполнения). Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 1 также оценивается положительно.
	2. Проверка содержательности и достоверности проведенного в работе анализа	Грамотно использованы категории анализа; умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; приведены и проанализированы альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, которые определили позицию автора, выраженную в сбалансированном заключении по магистерской работе; обоснованно используются достоверные источники информации.

		Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 2 также оценивается положительно.
	3. Проверка обоснованности суждений и выводов	Выдвинутые тезисы сопровождаются обоснованной аргументацией; приводятся различные точки зрения и их личная оценка; общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует требованиям к оформлению заключения по ВКР. Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 3 также оценивается положительно.
	4. Оценка качества цифрового материала	Источниками цифровой (статистической) информации являются официальные сайты государственных, региональных и отраслевых органов власти, учебная и учебно-методическая литература, отраслевая периодика; используемые в магистерской диссертации цифровые данные актуальны (не ранее 2018 года); соответствие массивов цифровой информации предмету исследования и методам аналитической обработки данных. Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 4 также оценивается положительно.
	5. Оценка качества оформления ВКР	Работа соответствует основным требованиям к оформлению и использованию цитат; соблюдены лексические, фразеологические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка; в оформлении текста полностью соблюдены правила орфографии и пунктуации русского языка. Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 5 также оценивается положительно.
<b>Итоговая оценка содержания ВКР (магистерской диссертации)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– «отлично» выставляется студенту, если положительно оценены все 5 показателей оценки ВКР (магистерской диссертации)</li> <li>– «хорошо», – если по 4-м показателям работа оценена положительно</li> <li>– «удовлетворительно», – если по 3-м показателям работа оценена положительно</li> <li>– «неудовлетворительно», – если по 3-м показателям работа оценена отрицательно</li> <li>–</li> </ul>		

## Контрольные вопросы

1. Дайте характеристику и назовите правовые основы деятельности объекта исследования.
2. Назовите основные элементы системы управления объекта исследования.
3. Обоснуйте выбор направления исследования.
4. Охарактеризуйте этапы организации исследования, проводимого в ходе выполнения выпускной квалификационной работы.
5. Перечислите и представьте используемые для подготовки ВКР теоретические и эмпирические материалы.
6. Перечислите практические проблемы в рамках выбранного направления исследования.
7. Перечислите и представьте собранный фактический (эмпирический, статистический, производственный) материал по теме выпускной квалификационной работы.
8. Перечислите методы исследования, которые применялись при подготовке ВКР.
9. Перечислите основные системы сбора, обработки и подготовки информации по исследуемой проблеме.
10. Перечислите основные концепции и методы анализа и выбора нововведений.
11. Перечислите модели и методы прогнозирования деятельности предприятий размещения.
12. Перечислите способы анализа, синтеза, обобщения информации, которые использовались в ходе подготовки работы.
13. Кратко охарактеризуйте основные направления дальнейшей работы, соответствующие выбранной теме исследования.
14. Вопросы, непосредственно касающиеся темы выпускной квалификационной работы, фактов и практических данных, полученных в результате выполнения ВКР.

Оценка «отлично» выставляется студенту, представившему выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, содержит законченные и полные выводы и предложения, сформулированные на основе глубокого анализа предмета и объекта исследования, а также продемонстрировавшему в ходе защиты ВКР свободное владение материалом, давшему аргументированные, полные и четкие ответы на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, представившему выпускную квалификационную работу, содержащую выводы и предложения, вытекающие из проделанного анализа, и продемонстрировавшему владение материалом работы, ответившему на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента, но имеющему отдельные мелкие недочеты по тем или иным аспектам работы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, представившему выпускную квалификационную работу, в целом соответствующую установленным требованиям, содержащую общие выводы и предложения по совершенствованию предмета исследования, но продемонстрировавшему в процессе защиты слабое владение материалом работы, затруднения в ответах на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если условия недостаточны для получения оценки «удовлетворительно».

– Оценка «отлично» выставляется студенту, если в результате набрано от 11 до 14 баллов;

– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в результате набрано от 6 до 10 баллов;

– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в результате набрано от 2 до 5 баллов;

– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в результате набрано менее 2 баллов.

Результаты защиты работы и положительная оценка уровня освоения образовательной программы являются основанием для принятия ГЭК решения о присвоении соответствующей квалификации и выдачи диплома о соответствующем уровне образовании и квалификации.

### **Элементы ВКР, характеризующие развитие базовых компетенций и освоение трудовых функций**

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

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ПКР-1	<i>Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений</i>	-	Подбор и анализ статистического материала, составление таблиц, расчеты показателей формулировка выводов в соответствии с анализом данных <sup>1</sup>	Расчет затрат на реализацию предложенных мероприятий, экономическое обоснование их эффективности <sup>2</sup>	-	Рассмотрение туристской дестинации в качестве хозяйствующего субъекта, обоснование актуальности <sup>3</sup>
ОПК-6	<i>Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</i>	Использование нормативно-правовых документов для подкрепления теории рассматриваемых вопросов <sup>4</sup>	Сравнение действующих технологий и подходов к работе на предприятии с установленными нормами и правилами. <sup>5</sup>	Разработка актуальных предложений в рамках действующего законодательства <sup>6</sup>	Оформление работы в соответствии с требованиями ГОСТ	Обоснование актуальности, обоснование утверждений
ПКО-6	<i>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	Обзор литературы, формулировка выводов	Формулировка выводов по результатам проведенного анализа <sup>7</sup>	Формулировка сути предложений, продвижение идей <sup>8</sup>	Доклад материала, ответы на вопросы ГЭК.	Изложение материала в эпистолярном жанре, Составление аннотации на русском и английском языках <sup>9</sup>

<sup>1</sup> ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

<sup>2</sup> ТФ-Управление проектами и изменениями на сервисном предприятии

<sup>3</sup> ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

<sup>4</sup> ТФ-Управление текущей деятельностью сотрудников служб предприятий сервиса

<sup>5</sup> ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) предприятий сервиса

<sup>6</sup> ТФ-Управление проектами и изменениями сервисного предприятия

<sup>7</sup> ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

<sup>8</sup> ТФ-Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

<sup>9</sup> ТФ-Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ОПК-1	<i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</i>	Подбор теоретической информации в различных источниках: научной и учебной литературе, периодических и электронных изданиях, нормативно-правовых документах с учетом требований антиплагиата и правил цитирования.	Сбор информации для анализа деятельности туристского предприятия с учетом правил конфиденциальности и соблюдения коммерческой тайны. Осуществление расчетов при помощи офисных программ. <sup>10</sup>	Проверка уникальности, актуальности и законности предложенных рекомендаций.	Оформление работы в соответствии с методическими рекомендациями и требованиями ГОСТ. Подготовка электронной презентации, наполнение работы таблицами, диаграммами, графиками, рисунками.	Проверка актуальности всей работы. Подготовка текста ВКР в различных приложениях MS Office с использованием текстового редактора, редактора таблиц, графического редактора.
ПКО-2	<i>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i>	Применение системного подхода к организации информации	Изучение технологических цепочек, организационных структур, должностных инструкций, поиск проблемных зон в деятельности подразделений. <sup>11</sup>	Корректировка технологических цепочек, разработка тренингов и иных мероприятий с участием персонала. <sup>1213</sup>	Организация презентации.	Способность самоорганизации в соответствии с поставленными задачами и планом графиком.
ПКО-4	<i>Способен проектировать объекты профессиональной деятельности</i>	Обоснование теории вопроса управленческими проектными положениями	Применение технологической документации в описании деятельности предприятия и подразделений <sup>14</sup>	Разработка рекомендаций в соответствии с действующим законодательством, профессиональными и иными стандартами. <sup>15</sup>	-	Использование базы, регламентирующей туристскую деятельность

<sup>10</sup> ТФ-Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сервисного предприятия)

<sup>11</sup> ТФ-Управление текущей деятельностью сотрудников служб сервисного предприятия,

ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)

<sup>12</sup> ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)

<sup>13</sup> ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)

<sup>14</sup> ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)

<sup>15</sup> ТФ-Разработка и реализация стратегии развития сервисного предприятия)

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ОПК-4	<i>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i>	Изучение профессиональных методов и приемов формирования туристского продукта и требований потребителю <sup>16</sup>	Анализ данных проведенных клиентских опросов и исследований, отзывов, а также прямых коммуникаций с клиентами и наблюдения <sup>17</sup> .	Разработка предложений на основе инновационных решений, с использованием электронных технологий <sup>18</sup>	-	
ОПК-5	<i>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</i>	Для работ экономической направленности - рассмотрение теории формирования себестоимости туристских услуг	Для работ экономической направленности – изучение затрат предприятия, анализ поставщиков, условий работы с ними <sup>19</sup> .	Анализ затрат на реализацию предложенных мероприятий, составление сметы расходов. <sup>20</sup>	-	-
ПКР-1	<i>Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений</i>	-	Анализ данных деятельности предприятий структуры и динамики доходов, расходов сегментация потребителей, анализ кадрового состава, анализ основных экономических показателей. 21	Разработка предложений на основе выводов по анализу деятельности подразделения/ предприятия	-	-

<sup>16</sup> ТФ-Управление проектами и изменениями в индустрии гостеприимства

<sup>17</sup> ТФ-Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

<sup>18</sup> ТФ-Управление проектами и изменениями на сервисном предприятии

<sup>19</sup> ТФ-Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

<sup>20</sup> ТФ-Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сервисного предприятия)

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ПКО-1	<i>Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i>	Рассмотрение основных технологических процессов в туризме, рассмотрение функций управления, в частности функции контроля	Анализ должностных инструкций и степени их выполнения на предприятии, рассмотрение организационной структуры, уровней подчинения, формулировка выводов о сильных и слабых сторонах технологических операций <sup>21</sup>	-	-	-

<sup>21</sup> ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

**Разработчики:**

Зам.директора по УМР, к.п.н.  
должность, название кафедры

  
подпись

Л.В. Кукина  
инициалы, фамилия

**Руководитель программы**

Доцент, к.п.н.



Т.Ю. Крамарова