

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Пермский государственный национальный исследовательский университет»

Кафедра туризма

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по направлению: 43.03.03 Гостиничное дело

направленность: Гостиничная деятельность

квалификация выпускника: Бакалавр

форма обучения: очная

Пермь 2023

**Авторы-составители:**

**Волк Е.Н.** кандидат экономических наук, доцент кафедры туризма

**Зырянов А.И.** доктор географических наук, профессор, заведующий кафедрой туризма

Программа государственной итоговой аттестации обсуждена и одобрена на заседании кафедры туризма Протокол от «03 июля 2023 г. № 11

Программа утверждена Ученым советом ПГНИУ 30 августа 2023 г., протокол № 12.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	4
<b>2. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ</b> .....	4
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> .....	4
<b>4. ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</b> .....	6
<b>5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ</b> .....	34
5.1. Оценочные средства.....	35
5.2 Примерная тематика выпускных квалификационных работ.....	37
5.3 Примерные вопросы, задаваемые при публичной защите выпускной квалификационной работы.....	38
5.4 Показатели качества и критерии оценки выпускной квалификационной работы.....	38
5.5 Критерии оценки выпускной квалификационной работы.....	40
<b>6. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ ЭКЗАМЕН</b> .....	41
6.1 Компетенции государственного междисциплинарного экзамена и компоненты их оценки в период государственной итоговой аттестации.....	41
6.2 Примерный перечень вопросов государственного междисциплинарного экзамена.....	41
6.3 Перечень примерных практических заданий для подготовки к междисциплинарному экзамену.....	44
6.4 Шкала оценки за устный ответ на междисциплинарном экзамене.....	48
6.5 Рекомендуемая литература и источники информации для подготовки к государственному экзамену.....	68

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы, которая проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся на основании следующих документов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изменениями, вступившими в силу с 01.09.2013 года) «Об образовании в Российской Федерации»;
- СУОС ВО ПГНИУ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки от 5 апреля 2017 года № 301;
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программа магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 года №636;
- Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ПГНИУ;
- Образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело;
- Учебный план по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

## **2. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Государственная итоговая аттестация направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям Самостоятельно устанавливаемого образовательного стандарта высшего образования Пермского государственного национального исследовательского университета по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного решением Ученого совета ПГНИУ 26 мая 2021 г. Протокол № 9 (далее - СУОС ПГНИУ).

ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям СУОС ПГНИУ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), профиль «Гостиничная деятельность».

Задачами ГИА являются:

- оценка степени и уровня освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело;
- принятие решения о присвоении квалификации (степени) по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче документа об образовании и о квалификации;
- проверка готовности выпускника к профессиональной деятельности;
- разработка предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества подготовки выпускников, совершенствование организации, содержания, методики и материально-технического обеспечения образовательного процесса.

ГИА проводится на завершающем этапе обучения после прохождения теоретического обучения и всех видов практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), профиль «Гостиничная деятельность».

ГИА по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело включает защиту выпускной квалификационной работы и государственный экзамен.

Трудоемкость ГИА составляет 9 зачетных единиц (324 академических часа) и проводится согласно учебному плану на 4 курсе.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы следующие компетенции:

- УК 1. Способен осуществлять поиск, анализ и синтез информации, применять системный подход для разрешения проблемных ситуаций
- УК 2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений
- УК 3. Способен участвовать в реализации группового проекта
- УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах
- УК 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и философском контекстах
- УК 6. Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития
- УК 7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
- УК 8. Способен 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 возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
- УК 9. Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм
- УК.10 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
- УК.11. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
- УК.12. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
- УК-13 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма и противодействовать им в профессиональной деятельности
- ОПК-1. Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности
- ОПК-2 Способен понимать принципы работы современных информационно-коммуникационных технологий и использовать их для решения профессиональных задач с учетом требований информационной безопасности
- ОПК-3 Способен самостоятельно осуществлять исследовательскую деятельность в своей профессиональной области
- ОПК-4 Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом
- ОПК-5 Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности
- ОПК-6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами
- ОПК-7 Способен применять нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности
- ОПК-8 Способен обеспечивать безопасность обслуживания, соблюдая требования охраны труда и техники безопасности при осуществлении профессиональной деятельности
- ОПК-9 Способен применять продуктовые и технологические инновации в избранной профессиональной деятельности
- ОПК-10 Способен формировать продукты в сфере сервиса и туризма с учетом ресурсной и пространственно-временной специфики территории
- ОПК-11 Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий
- ПК-1. Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические показатели, характеризующие деятельность предприятий размещения и питания, для обоснования эффективных управленческих решений.
- ПК-2. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом, а также обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц

ПК-3. Способен к организации продаж и продвижению гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий

ПК-4. Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

ПК-5. Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма.

ПК-6. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

ПК-7. Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения

ПК-8. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности, мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг

#### 4. ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Каждому из уровней сформированности компетенций соответствует оценка «отлично» (5), «хорошо» (4) и «удовлетворительно» (3) в соответствии с установленной шкалой оценивания.

Шкала оценивания сформированности компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	обучающийся должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
«хорошо»	обучающийся должен: продемонстрировать достаточно полное знание материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать умение ориентироваться в нормативно-правовой литературе; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
«удовлетворительно»	обучающийся должен: продемонстрировать общее знание изучаемого материала; знать основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины

Критерии определения сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций		
Пороговый	Базовый	Повышенный
Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Уровни сформированности компетенций

Формируемая компетенция	Уровень сформированности компетенции	Оценивание «знать», «уметь», «владеть»	Шкала оценивания
УК 1. Способен осуществлять поиск, анализ и синтез информации, применять системный подход для разрешения проблемных ситуаций	Повышенный	<p>Знать: источники, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; сущность категорий, терминологию и структуру решения социально значимых проблем, функции и методы исследований; отличия фактов от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p> <p>Уметь: применять методы логики и социологии в профессиональной гостиничной деятельности при решении практических задач; анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки, применять их в профессиональной деятельности; оценивать последствия возможных решений задачи.</p> <p>Владеть: знаниями логики, социологии и философии, необходимыми для профессиональной деятельности; системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа гуманитарных проблем и явлений; навыками рассмотрения возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>	5
	Базовый	<p>Знать: источники информации, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; сущность категорий, терминологию и структуру решения социально значимых проблем, функции и методы исследований.</p> <p>Уметь: применять методы логики и социологии в профессиональной гостиничной деятельности; анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие; грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки; оценивать последствия возможных решений задачи.</p> <p>Владеть: знаниями логики, социологии и философии, необходимыми профессиональной деятельности; системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа гуманитарных проблем и явлений; навыками рассмотрения возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: сущность категорий, терминологию и структуру решения социально значимых проблем, функции и методы исследований.</p> <p>Уметь: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения;</p> <p>Владеть: системным мышлением, методами социально-экономических исследований,</p>	3
УК 2. Способен определять	Повышенный	Знать: теорию принятия управленческих решений; теоретические основы формулирования целей и постановки задач; основы ресурсного обеспечения в профессиональной	5

круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений		<p>сфере;</p> <p>Уметь: сформулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; спроектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; определить ожидаемые результаты решения выделенных задач; применять правовые знания для оценивания конкретных правовых норм с точки зрения их соответствия законодательству Российской Федерации;</p> <p>Владеть: навыками решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; навыками самостоятельного поиска и анализа правовой информации для обоснования принятого решения; навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта.</p>	
	Базовый	<p>Знать: базовые принципы принятия управленческих решений, формулирования целей и постановки задач; основы ресурсного обеспечения в профессиональной сфере;</p> <p>Уметь: сформулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; спроектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;</p> <p>Владеть: навыками решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта.</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: основы формулирования целей и постановки задач; основы ресурсного обеспечения в профессиональной сфере;</p> <p>Уметь: сформулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, спроектировать решение конкретной задачи проекта.</p> <p>Владеть: навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта.</p>	3
УК 3. Способен участвовать в реализации группового проекта	Повышенный	<p>Знать: стратегии сотрудничества и принципы построения и функционирования команд; основы формирования корпоративной культуры;</p> <p>особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>Уметь: формировать здоровый социально-психологический климат в организации. Разрабатывать интегративные мероприятия формирования совместной деятельности; толерантно осмысливать различные социальные и культурные варианты позиций и мнений.</p> <p>Владеть: навыками работы в коллективе, рабочей группе, команде, пониманием личной и профессиональной ответственности; навыками толерантного восприятия социальной и культурной информации</p>	5
	Базовый	<p>Знать: теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; методы саморегуляции</p>	4

		<p>психических состояний; этику делового общения;</p> <p>Уметь: преодолевать влияние стереотипов и осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной сферах коммуникации.</p> <p>Владеть: основными приемами вербального и невербального поведения с представителями разных социальных групп и культур</p>	
	Пороговые	<p>Знать: основные приемы общения, социально-психологические особенности работы в коллективе.</p> <p>Уметь: правильно интерпретировать конкретные проявления коммуникативного поведения в различных ситуациях общения, в том числе в ситуации межкультурных контактов; общаться с коллегами, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.</p> <p>Владеть: навыками установления контактов и поддержания взаимодействия, обеспечивающими успешную работу в коллективе</p>	3
УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах	Повышенный	<p>Знать: требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных текстов с учетом специфики иноязычной культуры и социального контекста; правила аудирования и чтения иноязычных текстов в зависимости от видов чтения (изучающее, ознакомительное, просмотровое, поисковое); правила осуществления перевода иноязычного материала с использованием словарей и справочной литературы; содержание таких понятий как «общение», «деловое общение» «культура общения», «деловой этикет», «функциональные стили современного русского литературного языка», «нормы и варианты норм литературного языка»; «ораторское мастерство»; принципы употребления средств языка в соответствии с целью и ситуацией общения.</p> <p>Уметь: бегло говорить на разнообразные темы, четко обозначая взаимосвязь идей; кратко передать содержание разнообразных текстов о реальных или вымышленных событиях, комментируя и обсуждая противоречивые моменты и основные темы; переводить профессионально ориентированные тексты; извлекать требуемую информацию в процессе аудирования; делать четкие, хорошо структурированные доклады по сложной теме, отвечая на вопросы и развивая утверждения и подкрепляя точку зрения распространенными дополнительными рассуждениями, доводами и подходящими примерами; стилистически правильно использовать речевые средства в процессе общения; вести деловую беседу, обмениваться информацией, давать оценку полученной информации; подбирать материал для сообщений на заданную тему и выступать перед аудиторией, отвечать на вопросы по теме; соблюдать правила речевого этикета.</p> <p>Владеть: различными функциональными стилями и способами их реализации в устной и письменной форме, в зависимости от коммуникативной установки в ситуациях профессионального и повседневного общения; навыками осуществления адекватного перевода иноязычных текстов, а также извлечения информации на иностранном языке, представленной как в письменной, так и устной формах;</p> <p>навыками устного и письменного делового общения в различных</p>	5

		коммуникативных ситуациях; навыками выступления перед аудиторией, опытом ведения диалогов и дискуссий	
	Базовый	<p>Знать: языковые средства (лексические, грамматические, фонетические), на основе которых совершенствуется владение иностранным языком; правила использования словарей и справочной литературы на иностранном языке для осуществления адекватного перевода, а также составления текстов.</p> <p>Уметь: уверенно общаться на повседневные и другие темы из области личных или профессиональных интересов; делать ясный, логично построенный доклад, выделяя важные моменты и приводя детали, подтверждающие точку зрения; самостоятельно извлекать информацию из прочитанного в зависимости от типа текста и поставленных целей; пользоваться словарями и необходимыми справочными материалами.</p> <p>Владеть: стратегиями анализа и создания устных и письменных текстов, используя развернутые синтаксические структуры с заученными конструкциями, словосочетания и стандартные обороты для того, чтобы передать ограниченную информацию по темам курса</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: базовые правила грамматики иностранного языка; продуктивный лексический запас на иностранном языке в рамках тематики курса.</p> <p>Уметь: спрашивать и отвечать на вопросы и обмениваться идеями и информацией по знакомой тематике в рамках предсказуемых повседневных ситуаций на иностранном языке; понимать короткие простые тексты, содержащие фактическую информацию и написанные повседневным или профессионально-ориентированным иностранным языком, делать короткие, заранее отрепетированные доклады, приводить краткие доводы и объяснения точек зрения в сфере профессиональной деятельности; оценивать речевой поступок и осуществлять коммуникативно оправданный выбор языковой единицы в речевой деятельности на иностранном языке.</p> <p>Владеть: стратегиями анализа и создания устных и письменных текстов, используя элементарные синтаксические структуры с заученными конструкциями, словосочетания и стандартные обороты для того, чтобы передать ограниченную информацию по темам курса</p>	3
УК 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и философском контекстах	Повышенный	<p>Знать: историю культурного развития человека и человечества; основные принципы взаимоотношений в коллективе и основные способы построения взаимоотношений; содержание парадигм восточной и европейской культурологической мысли; особенности развития отечественной и мировой культуры.</p> <p>Уметь: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности; конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> <p>Владеть: системным мышлением, методами философских и социально-культурных исследований, приемами и методами</p>	5

		анализа гуманитарных проблем и явлений; методами развития личности;	
	Базовый	Знать: историю культурного развития человека и человечества, основные приемы общения, социально-психологические особенности работы в коллективе. Уметь: находить и использовать необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп для саморазвития и взаимодействия с потребителями и коллективом. Владеть: навыками общения с различными группами людей с учётом социальных, национальных и культурных особенностей.	4
	Пороговый	Знать: в целом историю культурного развития человека и человечества, Уметь: обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе. Владеть: основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;	3
УК 6. Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития	Повышенный	Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенности и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. Уметь: планировать цели и устанавливать приоритеты при осуществлении деятельности; самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности. Владеть: технологиями организации процесса самообразования и самоорганизации; приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности	5
	Базовый	Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенности и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности (демонстрирует знание содержания и особенностей процессов самоорганизации и самообразования, но дает неполное обоснование соответствия выбранных технологий реализации процессов целям профессионального роста). Уметь: планировать цели и устанавливать приоритеты при осуществлении деятельности; самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности (может затрудниться при обосновании выбранных целей и приоритетов). Владеть: технологиями организации процесса самообразования и самоорганизации	4
	Пороговый	Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенности (допускает существенные ошибки при раскрытии содержания и особенностей процессов самоорганизации и самообразования). Уметь: планировать цели и устанавливать приоритеты при осуществлении деятельности; строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности (допускает ошибки;	3

		<p>испытывает трудности при планировании и установлении приоритетов).</p> <p>Владеть: технологиями организации процесса самообразования и самоорганизации (владеет отдельными приемами самообразования и саморегуляции, допускает ошибки при их реализации)</p>	
<p>УК 7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Повышенный</p>	<p><i>Знать:</i> особенности физиологических и социально-психологических основ физического развития и воспитания личности и особенности их проявления в образовательном процессе, принципов подбора нагрузки, техники безопасности при самостоятельных занятиях; методы и средства физической культуры, необходимые для укрепления здоровья, способы контроля и оценки физического состояния.</p> <p><i>Уметь:</i> оценивать эффективность занятий физической культурой, анализировать технику двигательных действий, определять ошибки, находить и применять средства, методы и методические приемы их устранения; формировать основы здорового образа жизни, интерес и потребность к регулярным занятиям физическими упражнениями и спортом.</p> <p><i>Владеть:</i> методикой проведения самостоятельных занятий по физической культуре; методами комплексного контроля состояния организма при нагрузках; системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности; средствами и методами формирования и совершенствования профессионально-прикладных умений и навыков, связанных с профессиональной деятельностью</p>	5
	<p>Базовый</p>	<p><i>Знать:</i> сущность физиологических и социально-психологических основ физического развития и воспитания личности и особенности их проявления в образовательном процессе, принципов подбора нагрузки, техники безопасности при самостоятельных занятиях.</p> <p><i>Уметь:</i> сформировать интерес и потребность к самостоятельным занятиям физическими упражнениями и спортом, анализировать технику выполнения физических упражнений, определять ошибки, подобрать нагрузку.</p> <p><i>Владеть:</i> основными средствами самостоятельного, методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, методами контроля состояния организма при нагрузках</p>	4
	<p>Пороговый</p>	<p><i>Знать:</i> сущность физиологических и социально-психологических основ физического развития и воспитания личности и особенности их проявления в образовательном процессе, принципов подбора нагрузки, техники безопасности при самостоятельных занятиях.</p> <p><i>Уметь:</i> сформировать интерес и потребность к самостоятельным занятиям физическими упражнениями и спортом, анализировать технику выполнения физических упражнений, подобрать нагрузку.</p> <p><i>Владеть:</i> в целом средствами самостоятельного, методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, методами контроля состояния организма при нагрузках</p>	3

<p>УК 8. Способен 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 возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>Повышенный</p>	<p>Знать: принципы, средства и методы обеспечения безопасности и сохранения здоровья при взаимодействии человека с различной средой обитания и в сфере профессиональной деятельности; методы проектирования профессиональной деятельности с учетом нормативных, инженерно-технических, санитарно-гигиенических, психолого-педагогических требований безопасности. Уметь: идентифицировать негативные воздействия среды обитания естественного и антропогенного происхождения, оценивая возможный риск появления опасностей и чрезвычайных ситуаций; применять практические навыки по обеспечению безопасности в опасных ситуациях повседневной жизни и в чрезвычайных ситуациях разного характера. Владеть: способностью использовать приемы первой помощи, методы защиты, обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях; навыками создания комфортного (нормативного) и безопасного состояния среды обитания в зонах трудовой, образовательной деятельности человека</p>	5
	<p>Базовый</p>	<p>Знать: потенциальные возможности организма человека; характеристику методов идентификации опасных и вредных факторов, являющихся последствиями аварий, катастроф, стихийных бедствий. Уметь: оценить степень риска возникновения опасностей, связанных с чрезвычайными ситуациями. использовать методы защиты здоровья и жизни персонала и населения в условиях чрезвычайной ситуации. Владеть: методами защиты людей от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; методами оказания первой помощи пострадавшим</p>	4
	<p>Пороговый</p>	<p>Знать: правила пожарной и производственной безопасности в сфере профессиональной деятельности; основные медико-гигиенические аспекты человеческой жизнедеятельности; основные факторы нанесения вреда здоровью организма человека и угрозы его жизни; основные понятия безопасности жизнедеятельности; основные правила поведения в условиях чрезвычайной ситуации (аварии, катастрофе, стихийном бедствии); основные методы и средства защиты людей от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. Уметь: защитить людей в условиях чрезвычайной ситуации, используя знание основных факторов нанесения вреда здоровью и угрозы жизни человека; показывать основные методы защиты людей от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; осуществлять действия по оказанию первой помощи, пострадавшим в чрезвычайной ситуации (аварии, катастрофе, стихийном бедствии). Владеть: навыками соблюдения правил пожарной и производственной безопасности в сфере профессиональной деятельности; методами оказания первой помощи пострадавшим в</p>	3

		чрезвычайной ситуации (аварии, катастрофе, стихийном бедствии)	
УК 9. Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм	Повышенный	Знать: историю развития международных, региональных и национальных институтов в области обеспечения равных прав и возможностей; основные юридические документы, обеспечивающие права человека; внутреннюю документацию университета в отношении процесса обучения и оценивания знаний; знает нормы поведения в учебной деятельности и последствиях их нарушения; специфику туризма; особенности сервиса в туризме Уметь: выделять правовые последствия дискриминативной политики; понимать и воспринимать разнообразие общества в этическом контексте; выявить роль туризма в современном мире Владеть: навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения	5
	Базовый	Знать: основные юридические документы, обеспечивающие права человека; внутреннюю документацию университета в отношении процесса обучения и оценивания знаний; знает нормы поведения в учебной деятельности и последствиях их нарушения; специфику туризма; особенности сервиса в туризме Уметь: выделять правовые последствия дискриминативной политики; выявить роль туризма в современном мире. Владеть: навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения	4
	Пороговый	Знать: основные юридические документы, обеспечивающие права человека; нормы поведения в учебной деятельности и последствиях их нарушения; специфику туризма; особенности сервиса в туризме Уметь: выделять правовые последствия дискриминативной политики. Владеть: навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения	3
УК.10 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Повышенный	Знать: как демонстрировать толерантное отношение к лицам с ОВЗ и инвалидностью; как учитывать психофизиологические особенности развития лиц с ОВЗ и инвалидностью в процессе социального взаимодействия. Уметь: корректно и тактично демонстрировать толерантное отношение к лицам с ОВЗ и инвалидностью; учитывать психофизиологические особенности развития лиц с ОВЗ и инвалидностью в процессе социального взаимодействия. Владеть: правильной демонстрацией толерантного отношения к лицам с ОВЗ и инвалидностью; умением учитывать психофизиологические особенности развития лиц с ОВЗ и инвалидностью в процессе социального взаимодействия.	5
	Базовый	Знать: как демонстрировать толерантное отношение к лицам с ОВЗ и инвалидностью; как учитывать психофизиологические особенности развития лиц с ОВЗ и инвалидностью в процессе социального взаимодействия. Уметь: корректно и тактично демонстрировать толерантное отношение к лицам с ОВЗ и инвалидностью; Владеть: правильной демонстрацией толерантного отношения к лицам с ОВЗ и инвалидностью; умением учитывать психофизиологические особенности развития лиц с ОВЗ и инвалидностью в процессе социального взаимодействия.	4

	Пороговый	<p>Знать: как демонстрировать толерантное отношение к лицам с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Уметь: корректно и тактично демонстрировать толерантное отношение к лицам с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Владеть: правильной демонстрацией толерантного отношения к лицам с ОВЗ и инвалидностью.</p>	3
УК.11. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Повышенный	<p>Знать: причинно-следственные зависимости между сущностными явлениями в микро-и макроэкономике, сущность и отличительные признаки экономических систем разных уровней; основные особенности предмета и методов исследования экономической науки, теоретические основы функционирования рынков и формирования рыночного механизма, особенностей поведения потребителей и фирм в условиях рыночной экономики, сущностные характеристики национальной экономики; современный математический аппарат, фундаментальные концепции и современные методологии, используемые макро- и микроэкономикой; основные понятия, процессы, явления и их показатели, относящиеся к предмету исследования макро- и микроэкономике</p> <p>Уметь: выявлять проблемы в функционировании явлений и процессов в микро-и макроэкономике; выявить причины развития экономических систем разных уровней; применять математический аппарат и методологические наработки современной экономики при решении задач; анализировать ситуацию на рынках для принятия обоснованных решений в различных сферах деятельности, анализировать сущностные явления и процессы в экономике для принятия обоснованных решений в различных сферах деятельности; применять в исследовательской деятельности современный математический аппарат, фундаментальные концепции и современные методологии; использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности; анализировать проблемную ситуацию, в том числе выявлять существенные явления, устанавливать причинно-следственную связь между ними и создавать или модифицировать известную математическую модель, используя принципы системного анализа</p> <p>Владеть: навыками использования математического инструментария при решении типовых задач в рамках анализа явлений и процессов в микро и макроэкономике, выявления закономерностей развития систем различных уровней, исследовательской деятельности экономических явлений и процессов, использования экономических знаний в различных сферах деятельности при принятии решений, в том числе профессиональных; использования результатов анализа и расчетов при принятии решений; навыками использования современного математического аппарата, фундаментальных концепций и современных методологий в исследовательской деятельности; навыками использования основ экономических знаний в различных сферах деятельности; навыками анализа проблемных ситуаций, в том числе выявления существенных явлений, установления причинно-следственной связи между ними, создания или модификации известной математической модели, используя принципы системного анализа</p>	5

	Базовый	<p>Знать: причинно-следственные зависимости между сущностными явлениями в микро-и макроэкономике, сущность и отличительные признаки экономических систем разных уровней; сущностные характеристики национальной экономики; современный математический аппарат, фундаментальные концепции и современные методологии, используемые макро- и микроэкономикой; основные понятия, процессы, явления и их показатели, относящиеся к предмету исследования макро- и микроэкономике</p> <p>Уметь: выявлять проблемы в функционировании явлений и процессов в микро-и макроэкономике; выявить причины развития экономических систем разных уровней; анализировать ситуацию на рынках для принятия обоснованных решений в различных сферах деятельности, анализировать сущностные явления и процессы в экономике для принятия обоснованных решений в различных сферах деятельности; использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности; анализировать проблемную ситуацию, в том числе выявлять существенные явления, устанавливать причинно-следственную связь между ними</p> <p>Владеть: навыками использования математического инструментария при решении типовых задач в рамках анализа явлений и процессов в микро и макроэкономике; навыками использования экономических знаний в различных сферах деятельности при принятии решений; навыками использования результатов анализа и расчетов при принятии решений; навыками использования фундаментальных концепций и современных методологий в исследовательской деятельности; навыками использования основ экономических знаний в профессиональной сфере деятельности;</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: причинно-следственные зависимости между сущностными явлениями в микро-и макроэкономике, сущность и отличительные признаки экономических систем разных уровней; сущностные характеристики национальной экономики; современный математический аппарат</p> <p>Уметь: выявлять проблемы в функционировании явлений и процессов в микро-и макроэкономике; выявить причины развития экономических систем разных уровней; анализировать ситуацию на рынках для принятия обоснованных решений в различных сферах деятельности, анализировать сущностные явления и процессы в экономике для принятия обоснованных решений в различных сферах деятельности</p> <p>Владеть: навыками использования математического инструментария при решении типовых задач в рамках анализа явлений и процессов в микро и макроэкономике; навыками использования основ экономических знаний в профессиональной сфере деятельности;</p>	3
УК.12. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Повышенный	<p>Знать: нормы и правила антикоррупционного поведения гражданина (студента, преподавателя, должностного лица государственного учреждения), исключаящего при общении с должностным лицом предложений незаконных (не предусмотренных служебным предписанием) способов решения возникших проблем; признаки коррупционного поведения (волокита, искусственно выдвигаемые препятствия для решения</p>	5

		<p>вопроса, необоснованное усложнение механизма исполнения должных функций); функциональные обязанности должностного лица, транспарентность его деятельности, знать свои права и обязанности; негативные экономические, политические и социальные последствия коррупционной деятельности для государственных институтов и общества в целом</p> <p>Уметь: различать признаки коррупционного поведения от стремления должностного лица строго следовать требованиям норм и духа закона; отстаивать свои права и обязанности, демонстрировать активную гражданскую позицию; противостоять соблазнам незаконного улучшения своего материального положения, посредством получения взятки, а также ускоренного, но незаконного решения своей проблемы посредством дачи взятки должностному лицу; осознавать уголовную ответственность гражданина, участвующего в коррупционных действиях;</p> <p>Владеть: навыками определения основных признаки и регуляторы коррупционного поведения</p>	
	Базовый	<p>Знать: нормы и правила антикоррупционного поведения гражданина (студента, преподавателя, должностного лица государственного учреждения), исключая при общении с должностным лицом предложений незаконных (не предусмотренных служебным предписанием) способов решения возникших проблем; признаки коррупционного поведения (волокита, искусственно выдвигаемые препятствия для решения вопроса, необоснованное усложнение механизма исполнения должных функций);</p> <p>Уметь: различать признаки коррупционного поведения от стремления должностного лица строго следовать требованиям норм и духа закона; отстаивать свои права и обязанности, демонстрировать активную гражданскую позицию; противостоять соблазнам незаконного улучшения своего материального положения, посредством получения взятки, а также ускоренного, но незаконного решения своей проблемы посредством дачи взятки должностному лицу;</p> <p>Владеть: навыками определения основных признаки и регуляторы коррупционного поведения</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: нормы и правила антикоррупционного поведения гражданина; признаки коррупционного поведения (волокита, искусственно выдвигаемые препятствия для решения вопроса, необоснованное усложнение механизма исполнения должных функций);</p> <p>Уметь: различать признаки коррупционного поведения от стремления должностного лица строго следовать требованиям норм и духа закона; отстаивать свои права и обязанности; противостоять соблазнам незаконного решения своей проблемы посредством дачи взятки должностному лицу;</p> <p>Владеть: навыками определения основных признаки и регуляторы коррупционного поведения</p>	3
УК.13. Способен формировать нетерпимое отношение к	Повышенный	<p>Знает и может идентифицировать признаки экстремистской и террористической деятельности, а также призывающую к ним информацию, умеет аргументированно взаимодействовать на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма и терроризма</p>	

проявлениям экстремизма, терроризма и противодействовать им в профессиональной деятельности	Базовый	Демонстрирует достаточно полные знания об основных признаках экстремистской и террористической деятельности, способен выявить призывающую к ним информацию, умеет аргументировать свою позицию в вопросе противодействия экстремизму и терроризму	
	Пороговый	Частично знает основные признаки экстремистской и террористической деятельности, способен определить призывающую к ним информацию, умеет аргументировать свою позицию в этом вопросе	
ОПК.1. Способен понимать закономерность и развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности	Повышенный	<p>Знать: основы экономических знаний; специфику и возможности использования экономических знаний в различных сферах деятельности; базовые экономические понятия (спрос, предложение, цена, стоимость, товар, деньги, доходы, расходы, прибыль, собственность, управление, рынок, фирма, государство), объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов (законы спроса и предложения, принципы ценообразования); основы предпринимательства, ценообразования на рынке услуг; основные тенденции развития национальной экономики и международные экономические отношения; основные принципы и методы текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p> <p>Уметь: определять специфику экономических знаний в профессиональной сфере деятельности; использовать понятийный аппарат экономической науки для описания процессов на макро- и микроуровнях; уметь анализировать экономическую информацию, необходимую для понимания экономических процессов.</p> <p>Владеть: навыками, помогающими определять специфику экономических знаний в различных сферах деятельности; владеть методами расчета основных показателей эффективности деятельности предприятий размещения и питания.</p>	5
	Базовый	<p>Знать: основы экономических знаний; базовые экономические понятия (спрос, предложение, цена, стоимость, товар, деньги, доходы, расходы, прибыль, собственность, управление, рынок, фирма, государство); основные принципы и методы текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг.</p> <p>Уметь: определять специфику экономических знаний в профессиональной сфере деятельности; определять возможности использования экономических знаний в различных сферах деятельности; использовать понятийный аппарат экономической науки для описания процессов на макро- и микро- уровнях.</p> <p>Владеть: навыками, помогающими определять специфику экономических знаний в различных сферах деятельности; владеть методами расчета основных показателей эффективности деятельности предприятия</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: основы экономических знаний; специфику и возможности использования экономических знаний в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: определять специфику экономических знаний в различных сферах деятельности; определять возможности</p>	3

		использования экономических знаний в профессиональной деятельности. Владеть: навыками, помогающими определять специфику экономических знаний в профессиональной деятельности.	
ОПК.2. Способен понимать принципы работы современных информационных коммуникационных технологий и использовать их для решения профессиональных задач с учетом требований информационной безопасности	Повышенный	Знать: основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания; технические характеристики персональных средств оргтехники; современные информационные технологии в гостеприимстве; принципы автоматизации и электронизации документирования, документооборота гостиничного предприятия; требования информационной безопасности. Уметь: выявлять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные информационные технологии в сфере обслуживания; Владеть: навыками работы с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания;	5
	Базовый	Знать: основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания; современные информационные технологии в гостеприимстве; требования информационной безопасности. Уметь: выявлять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные информационные технологии в сфере обслуживания; Владеть: базовыми навыками работы с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания;	4
	Пороговый	Знать: основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания; требования информационной безопасности. Уметь: выявлять потребность в современных информационных технологиях в сфере обслуживания; Владеть: базовыми навыками работы с некоторыми программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания;	3
ОПК-3 Способен самостоятельно осуществлять исследовательскую деятельность в своей профессиональной области	Повышенный	Знать: основы организации и проведения маркетинговых исследований; рынок гостиничных услуг и его компоненты; особенности конкуренции; разнообразные методы исследования; Уметь: оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; проводить мониторинг рынка гостинично-ресторанных услуг, исследование рынка, потребителей, конкурентов; оформлять результаты своих исследований в форме докладов и мультимедийных презентаций; Владеть: навыками применения современных методов исследования рынка гостеприимства и общественного питания; публичного представления результатов исследовательской деятельности.	5

	Базовый	<p>Знать: основы организации и проведения маркетинговых исследований;</p> <p>Уметь: оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять методы и технологии продаж гостиничных продуктов; проводить изучение рынка, потребителей, конкурентов гостинично-ресторанных услуг.</p> <p>Владеть: навыками применения методов исследования рынка гостеприимства и общественного питания</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: основы маркетинга гостиничного предприятия; основы организации маркетинговых исследований;</p> <p>Уметь: оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять методы и технологии продаж гостиничных продуктов.</p> <p>Владеть: базовыми навыками исследования гостиничного рынка.</p>	3
ОПК.4. Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом	Повышенный	<p>Знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; современные концепции управления персоналом; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>Уметь: применять в профессиональной деятельности основные методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечить организацию контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть: организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности; основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	5
	Базовый	<p>Знать: базовые понятия современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>Уметь: применять в профессиональной деятельности основные методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; контролировать деятельность подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть: методами организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля в гостиничной сфере;</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: базовые понятия современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; основные методы контроля в гостеприимстве и сервисе.</p> <p>Уметь: определять цели управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; контролировать деятельность подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	3

		Владеть: методами координации работы исполнителей, в гостиничной сфере;	
ОПК.5. Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности	Повышенный	Знать: факторы, определяющие современное развитие гостиничного рынка; методы и современные технологии работы с потребителями, владение понятийным аппаратом маркетинга современные модели формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей; подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта, клиентоориентированные модели поведения; методы продвижения услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет. Уметь: выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих клиентоориентированным моделям поведения; Владеть: современными навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего клиентоориентированным моделям поведения.	
	Базовый	Знать: современное развитие гостиничного рынка; методы и современные технологии работы с потребителями, владение понятийным аппаратом маркетинга современные модели формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей; подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта, клиентоориентированные модели поведения; методы продвижения услуг сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов; Владеть: навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего клиентоориентированным моделям поведения.	
	Пороговый	Знать: методы и современные технологии работы с потребителями, модели формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей; Уметь: выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов; Владеть: навыками формирования и продвижения гостиничного продукта.	
ОПК-6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами	Повышенный	Знать: основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000; основные положения национальной системы стандартизации; методы стандартизации; национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; факторы, определяющие качество, характеристики, показатели и методы их определения; методы контроля качества услуг и продукции; методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей; ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге; организацию контроля качества гостиничных услуг; теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую	5

		<p>базу разработки и предоставления гостиничного продукта; технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p>Уметь: применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей; применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения. Владеть: методами разработки и предоставления гостиничного продукта; технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; приемами работы с жалобами потребителей.</p>	
	Базовый	<p>Знать: основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000; основные положения национальной системы стандартизации; методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей; ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге; теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу; технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p>Уметь: применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей; применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг; планировать и осуществлять контроль разработки и реализации гостиничного продукта.</p> <p>Владеть: методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; приемами работы с жалобами потребителей.</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000; основные положения национальной системы стандартизации; методы и инструменты измерения удовлетворенности потребителей; ответственность исполнителей за качество услуг; основы разработки и реализации гостиничного продукта; технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p>Уметь: применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей; планировать и осуществлять контроль разработки и реализации гостиничного продукта.</p> <p>Владеть: основными методами контроля и оценки качества гостиничных услуг.</p>	3
ОПК-7 Способен применять нормативно-правовые акты	Повышенный	<p>Знать: основные правовые принципы, действующие в демократическом обществе; правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах деятельности; механизмы применения основных нормативно-правовых актов в сфере туризма и гостеприимства;</p>	5

в профессиональной деятельности		<p>Уметь: применять правовые знания для оценивания конкретных правовых норм с точки зрения их соответствия законодательству Российской Федерации; использовать нормативно-правовые знания в различных сферах деятельности; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций.</p> <p>Владеть: навыками самостоятельного поиска правовой информации, необходимой для использования ее в профессиональной сфере деятельности; навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах деятельности; навыками применения правовых знаний в гостеприимстве</p>	
	Базовый	<p>Знать: права, свободы и обязанности человека и гражданина, организации судебных, правоохранительных органов; юридический терминологический ряд учебной дисциплины, основной круг законодательных актов дисциплины.</p> <p>Уметь: классифицировать и применять нормативные правовые документы по своему профилю деятельности находить необходимые правовые документы для различных сфер жизнедеятельности.</p> <p>Владеть: навыками использования основ правовых знаний в профессиональной деятельности, опытом составления документов, необходимых для участия в различных сферах деятельности</p>	4
	Пороговые	<p>Знать: юридический терминологический ряд учебной дисциплины, основные отрасли правовой системы, базовые нормативно-правовые акты и сферы их применения.</p> <p>Уметь: ориентироваться в системе российского законодательства; применять нормативные правовые документы по своему профилю деятельности.</p> <p>Владеть: навыками использования основ правовых знаний в профессиональной сфере деятельности</p>	3
ОПК-8 Способен обеспечивать безопасность обслуживания, соблюдая требования охраны труда и техники безопасности при осуществлении профессиональной деятельности	Повышенный	<p>Знать: положения КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания; нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий размещения и питания.</p> <p>Уметь: обеспечить соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать безопасную организацию функциональных процессов;</p> <p>Владеть: навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения в соответствии с требованиями норм и правил охраны труда и техники безопасности; навыками безопасного обслуживания потребителей на основе разработанных предупредительных мер.</p>	5
	Базовый	<p>Знать: положения КЗоТ, нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания; нормы охраны труда и техники безопасности.</p>	4

		<p>Уметь: обеспечить соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать безопасную организацию функциональных процессов.</p> <p>Владеть: навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения в соответствии с требованиями норм и правил охраны труда и техники безопасности;</p>	
	Пороговые	<p>Знать: положения КЗоТ, нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.</p> <p>Уметь: обеспечить соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; обеспечивать безопасную организацию функциональных процессов.</p> <p>Владеть: навыками соблюдения норм и правил охраны труда и техники безопасности;</p>	3
ОПК-9 Способен применять продуктивные и технологические инновации в избранной профессиональной деятельности	Повышенный	<p>Знать: традиционные и современные инновации в сфере обслуживания; алгоритм поиска новаций и необходимость его применения в зависимости от организации</p> <p>Уметь: находить и внедрять в организациях технические и технологические инноваций; найти новацию.</p> <p>Владеть: процессом организации применения новаций в профессиональной деятельности; навыками пользования современными инновациями.</p>	5
	Базовый	<p>Знать: инновации в сфере обслуживания; алгоритм поиска новаций в зависимости от сферы деятельности организации</p> <p>Уметь: находить в организациях технические и технологические инноваций.</p> <p>Владеть: навыками применения новаций в профессиональной деятельности;</p>	4
	Пороговые	<p>Знать: алгоритм поиска новаций в сфере гостеприимства</p> <p>Уметь: находить в организациях технические и технологические инноваций.</p> <p>Владеть: навыками применения новаций в профессиональной деятельности;</p>	3
ОПК-10 Способен формировать продукты в сфере сервиса и туризма с учетом ресурсной и пространственно-временной специфики территории	Повышенный	<p>Знать: основы ресурсоведения; ресурсы, их виды и свойства применительно к индустрии туризма и гостеприимства; содержание понятий "мировое хозяйство", "мировая экономика", иметь представление о международных экономических отношениях; типы стран мира по уровню социально-экономического развития; этапы краеведческого изучения Прикамья, имена и труды краеведов 19 и 20 века, имеет представление о территориях, которые развивают объекты историко-культурного и природного наследия под влиянием исследований ученых; подходы к оценке и ранжированию историко-культурного потенциала региона</p> <p>Уметь: применять историко-культурную информацию при консультации клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала; использовать их в организации деятельности в туризме и сервисе; использовать это для определения тенденций развития индустрии туризма и гостеприимства</p>	5

		Владеть навыками: оценивания ресурсов для определения тенденций развития туризма и сервиса на территории; характеристики экономического развития отдельных регионов мира, определения отраслей специализации хозяйства стран мира и проблем их развития; характеристики комплексного развития отдельных общественно-культурных регионов мира на основе отдельных показателей.	
	Базовый	<p>Знать: основы ресурсоведения; ресурсы, их виды и свойства применительно к индустрии туризма и гостеприимства; содержание понятий "мировое хозяйство", "мировая экономика", иметь представление о международных экономических отношениях; типы стран мира по уровню социально-экономического развития; этапы краеведческого изучения Прикамья, подходы к оценке и ранжированию историко-культурного потенциала региона</p> <p>Уметь: применять историко-культурную информацию при консультации клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала; использовать это для определения тенденций развития индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Владеть навыками: оценивания ресурсов для определения тенденций развития туризма и сервиса на территории; характеристики комплексного развития отдельных общественно-культурных регионов мира на основе отдельных показателей.</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: основы ресурсоведения; ресурсы, их виды и свойства применительно к индустрии туризма и гостеприимства; содержание понятий "мировое хозяйство", "мировая экономика", иметь представление о международных экономических отношениях;</p> <p>Уметь: применять историко-культурную информацию при консультации клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала.</p> <p>Владеть навыками: оценивания ресурсов для определения тенденций развития туризма и сервиса на территории.</p>	3
ОПК-11 Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий	Повышенный	<p>Знать: способы продвижения и продажи услуг сервисной организации в сети Интернет; инструменты формирования потребительской лояльности; особенности работы в контактной зоне с потребителем; особенности современного выставочного процесса, специфики отдельных видов выставочных проектов, типологии экспозиций, функциональных особенностей различных выставок;</p> <p>Уметь: применять способы продвижения и продажи услуг сервисной организации в сети Интернет; разрабатывать программы взаимодействия с потребителем с целью формирования лояльности и расширения клиентской базы; ориентироваться в основных тенденциях и перспективах развития выставочной деятельности; оценивать процесс обслуживания, ориентируясь на потребности клиента сервисного предприятия, способность проводить мониторинг бренд-бука и мероприятий по продвижению экспонента</p> <p>Владеть: навыками продвижения и продажи услуг сервисной организации в сети Интернет; навыками продажи, используя современные приемы и методы продаж; навыками реализации</p>	5

		программ постпродажного обслуживания; мониторинга выставочной и рекламной деятельности сервисного (туристского) предприятия, навыками разработки продукта (бренд-бук фирменного стиля) и процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя и на основе новейших современных технологий выставочной и рекламной деятельности.	
	Базовый	<p>Знать: способы продвижения и продажи услуг сервисной организации; инструменты формирования потребительской лояльности; особенности работы в контактной зоне с потребителем; особенности современного выставочного процесса.</p> <p>Уметь: применять способы продвижения и продажи услуг сервисной организации в сети Интернет; разрабатывать программы взаимодействия с потребителем с целью формирования лояльности и расширения клиентской базы; ориентироваться в основных тенденциях и перспективах развития выставочной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками продвижения и продажи услуг сервисной организации в сети Интернет; навыками продажи, используя современные приемы и методы продаж; мониторинга выставочной и рекламной деятельности сервисного (туристского) предприятия, навыками разработки продукта (бренд-бук фирменного стиля)</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: способы продвижения и продажи услуг сервисной организации; инструменты формирования потребительской лояльности; особенности современного выставочного процесса.</p> <p>Уметь: применять способы продвижения и продажи услуг сервисной организации в сети Интернет; ориентироваться в основных тенденциях и перспективах развития выставочной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками продвижения и продажи услуг сервисной организации в сети Интернет; навыками мониторинга выставочной и рекламной деятельности сервисного (туристского) предприятия.</p>	3
ПК-1. Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические показатели, характеризующие деятельность предприятий размещения и питания, для обоснования эффективных	Повышенный	<p>Знать: структуру, функции туристского и отельного рынка, факторы, определяющие его современное развитие; организационно-правовые основы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса; принципы, методы и инструменты управления доходностью гостиничного предприятия.</p> <p>Уметь: провести оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений; сформировать стоимость гостинично-ресторанных услуг; собрать и проанализировать данные о затратах гостиничного предприятия и его подразделений.</p> <p>Владеть: навыками проведения финансово-экономических расчетов на основе данных бухгалтерской отчетности и знаний в области налогообложения при разработке бизнес-плана; приемами анализа хозяйственной деятельности; приемами анализа статистических показателей; методами формирования цены на продукт; методами расчетов показателей платежеспособности, расчетов финансовой устойчивости, экономической эффективности на основе данных бухгалтерской</p>	5

управленчески х решений.		отчетности предприятий; методами расчета точки безубыточности; умением использовать знания в области статистики туризма для анализа ситуации на рынках и разработки стратегий развития бизнеса; нормативно-правовой и экономической информацией в конкретной практической деятельности организаций.	
	Базовый	Знать: структуру, функции туристского и отельного рынка; организационно-правовые основы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса; Уметь: провести оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений; сформировать стоимость гостинично-ресторанных услуг. Владеть: навыками проведения финансово-экономических расчетов на основе данных бухгалтерской отчетности и знаний в области налогообложения при разработке бизнес-плана; приемами анализа хозяйственной деятельности; методами формирования цены на продукт; методами расчетов показателей платежеспособности, расчетов финансовой устойчивости, экономической эффективности на основе данных бухгалтерской отчетности предприятий; методами расчета точки безубыточности; нормативно-правовой и экономической информацией в конкретной практической деятельности организаций.	4
	Пороговый	Знать: структуру, функции туристского и отельного рынка; основы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса; Уметь: провести оценку экономической эффективности деятельности предприятия; сформировать стоимость гостинично-ресторанных услуг. Владеть: основами проведения финансово-экономических расчетов на основе данных бухгалтерской отчетности и знаний в области налогообложения; приемами анализа хозяйственной деятельности; методами формирования цены на продукт; методами расчета точки безубыточности.	3
ПК-2. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом, а также обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц	Повышенный	Знать: принципы организации деятельности гостиничного предприятия и функциональные взаимосвязи служб гостиниц; теоретические основы стратегического и текущего планирования; методы принятия решений и организации контроля над деятельностью гостиничного предприятия; понятие, сущность и функции менеджмента, специфику менеджмента в сфере гостеприимства; основы бизнес-планирования; организацию и технологии гостиничной деятельности; состав турпродукта; технологии индустрии гостеприимства; систему управления персоналом гостиничного предприятия Уметь: реализовать на практике кадровые технологии; обеспечить организацию и функционирование службы внутреннего контроля; выявлять проблемы в системе контроля и определить уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия. Владеть: методами прогностического анализа и проектирования управленческой деятельности; методами проектирования работы с кадрами; приемами организации производственного процесса.	5

	Базовый	<p>Знать: принципы организации работы предприятия гостеприимства; теоретические основы стратегического и текущего планирования; методы принятия решений и организации контроля над деятельностью гостиничного предприятия; технологии индустрии гостеприимства;</p> <p>Уметь: реализовать на практике кадровые технологии; обеспечить организацию и функционирование службы внутреннего контроля;</p> <p>Владеть: методами прогностического анализа и проектирования управленческой деятельности; методами проектирования работы с кадрами;</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: принципы организации работы предприятия сферы гостеприимства; теоретические основы стратегического и текущего планирования; методы принятия решений и организации контроля над деятельностью гостиничного предприятия;</p> <p>Уметь: реализовать на практике основные кадровые технологии.</p> <p>Владеть: основными методами проектирования работы с кадрами;</p>	3
ПК-3. Способен к организации продаж и продвижению гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий	Повышенный	<p>Знать: методы и приемы продвижения услуг гостеприимства; методы проектирования маркетинговой деятельности; технологические приемы воздействия и влияния на лояльность потребителей; методы партнерства и взаимодействия со СМИ; методы стимулирования продаж; современные виды информационных технологий в гостеприимстве;</p> <p>Уметь: оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих клиентоориентированным моделям поведения;</p> <p>Владеть: современными навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего клиентоориентированным моделям поведения; приемами работы с сетевыми информационными технологиями; средствами оргтехники; методами использования новых информационных технологий в продвижении гостиничных услуг; приемами анализа основных компонентов внешней среды маркетинга; приемами анализа внутренней среды гостинично-ресторанного предприятия; методами разработки товарной, ценовой, сбытовой политики и политики продвижения гостиничных услуг.</p>	5
	Базовый	<p>Знать: методы и приемы продвижения услуг гостеприимства; технологические приемы воздействия и влияния на лояльность потребителей; методы стимулирования продаж; современные виды информационных технологий в гостеприимстве;</p> <p>Уметь: оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов.</p> <p>Владеть: современными навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего клиентоориентированным моделям поведения; методами использования новых информационных технологий в продвижении гостиничных услуг; методами разработки товарной, ценовой, сбытовой политики и политики продвижения</p>	4

		гостиничных услуг.	
	Пороговый	<p>Знать: методы и приемы продвижения услуг гостеприимства; технологические приемы воздействия и влияния на лояльность потребителей;</p> <p>Уметь: оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; применять основные методы и технологии продаж гостиничных продуктов.</p> <p>Владеть: современными навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, базовыми методами разработки товарной, ценовой, сбытовой политики и политики продвижения гостиничных услуг.</p>	3
ПК-4. Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта	Повышенный	<p>Знать: инновационные виды сервисной деятельности, основные потребности и психофизиологические возможности человека, новые формы организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; правила предоставления гостиничных услуг, формы и методы обслуживания гостей; основные виды услуг гостеприимства в гостиничном бизнесе; технологию обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла; требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц; содержание работы основных гостиничных служб; 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;</p> <p>Уметь: выявлять инновационные потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей; анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>Владеть: инновационными методами выявления потребностей потребителя, новыми приемами обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей; навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; технологиями предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла; технологиями профессионального взаимодействия; методами поддержания в надлежащем состоянии имущества гостиницы; способами организации процесса предоставления гостиничных услуг; методами обеспечения и контроля качества обслуживания.</p>	5
	Базовый	<p>Знать: правила предоставления гостиничных услуг, формы и методы обслуживания гостей; основные виды услуг гостеприимства в гостиничном бизнесе; технологию обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла; требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц; содержание работы основных гостиничных служб; современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; особенности и виды</p>	4

		<p>гостиничного продукта, его составные элементы;</p> <p>Уметь: анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; применять и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>Владеть: навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; технологиями профессионального взаимодействия; методами поддержания в надлежащем состоянии имущества гостиницы; способами организации процесса предоставления гостиничных услуг.</p>	
	Пороговый	<p>Знать: правила предоставления гостиничных услуг, формы и методы обслуживания гостей; основные виды услуг гостеприимства в гостиничном бизнесе; технологию обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла; требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц; содержание работы основных гостиничных служб;</p> <p>Уметь: анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; применять, современные технологии обслуживания;</p> <p>Владеть: навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; технологиями профессионального взаимодействия; способами организации процесса предоставления гостиничных услуг.</p>	3
ПК-5. Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма.	Повышенный	<p>Знать: стандарты работы персонала в контактной зоне; методы выявления индивидуальных потребностей клиентов; критерии качества услуг гостеприимства и туризма.</p> <p>Уметь: осуществлять подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов в соответствии с требованиями потребителей и с учетом культурных и национальных особенностей гостей; проконсультировать клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала;</p> <p>Владеть: навыками организации процессов обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг; навыками общения с гостями</p>	5
	Базовый	<p>Знать: стандарты работы персонала в контактной зоне; критерии качества услуг гостеприимства и туризма.</p> <p>Уметь: осуществлять подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов в соответствии с требованиями потребителей и с учетом культурных и национальных особенностей гостей; проконсультировать клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе;</p> <p>Владеть: навыками организации процессов обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг; навыками общения с гостями.</p>	4
	Пороговый	<p>Знать: стандарты работы персонала в контактной зоне;</p> <p>Уметь: осуществлять подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов в соответствии с требованиями потребителей и с учетом культурных и национальных особенностей гостей;</p> <p>Владеть: навыками общения с гостями</p>	3
ПК-6. Способен организовать	Повышенный	<p>Знать: понятие организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия, принципы ее формирования; виды производственных структур гостиничного предприятия;</p>	5

<p>процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке</p>		<p>понятие, этапы разработки и внедрения гостиничного продукта; содержание и структуру материально-технического и технологического обеспечения деятельности гостиничного предприятия; основные категории и понятия информационных технологий и оргтехники; принципы и порядок автоматизации, документирования и документооборота в гостиничном предприятии; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; формы и стили обслуживания российских и иностранных гостей.</p> <p>Уметь: 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 знания об особенностях и тенденциях развития гостиничного бизнеса в России и за рубежом в практической деятельности гостиничного предприятия; организовать работу различных служб гостиницы по обслуживанию гостей (в том числе и иностранных);</p> <p>Владеть: навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности; методами организации работы функциональных служб гостиниц; методами формирования пакетов гостиничных услуг; навыками разработки должностных инструкций; технологиями формирования и предоставления гостиничных услуг; методами планирования и организации материально-технических и технологических ресурсов в процессе обслуживания гостей; навыками заполнения бланков документов и ведения отчетной документации.</p>	
	<p>Базовый</p>	<p>Знать: понятие организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия, принципы ее формирования; понятие, этапы разработки и внедрения гостиничного продукта; содержание и структуру материально-технического и технологического обеспечения деятельности гостиничного предприятия; принципы и порядок автоматизации, документирования и документооборота в гостиничном предприятии; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; формы и стили обслуживания российских и иностранных гостей.</p> <p>Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; применять знания об особенностях и тенденциях развития гостиничного бизнеса в России и за рубежом в практической деятельности гостиничного предприятия; организовать работу различных служб гостиницы по обслуживанию гостей (в том числе и иностранных);</p>	<p>4</p>

		Владеть: навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; методами организации работы функциональных служб гостиниц; методами формирования пакетов гостиничных услуг; навыками разработки должностных инструкций; технологиями формирования и предоставления гостиничных услуг; навыками заполнения бланков документов и ведения отчетной документации.	
	Пороговые	Знать: понятие организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия, принципы ее формирования; содержание и структуру материально-технического и технологического обеспечения деятельности гостиничного предприятия; принципы и порядок автоматизации, документирования и документооборота в гостиничном предприятии; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; формы и стили обслуживания российских и иностранных гостей. Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; организовать работу различных служб гостиницы по обслуживанию гостей (в том числе и иностранных); Владеть: навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; методами организации работы функциональных служб гостиниц; технологиями формирования и предоставления гостиничных услуг; навыками заполнения бланков документов и ведения отчетной документации.	3
ПК-7. Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения	Повышенный	Знать: систему стандартов (ГОСТ, СНИП, СанПиН) в гостиничном бизнесе РФ; систему классификации гостиниц в России и за рубежом, основания для классификации гостиниц; Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий в РФ; требования, предъявляемые к гостиничным номерам в соответствии с заявленной категорией. Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса организовать и провести оценку гостиничного предприятия на соответствие определенному классу и категории; подготовить документацию для получения (подтверждения) гостиницей заявленной категории; организовать подготовку гостиничного предприятия к прохождению классификации и получения определенной категории; Владеть: навыками работы с нормативно-правовой документацией; навыками составления протоколов оценки соответствия гостиницы заявленной категории.	5
	Базовый	Знать: систему стандартов (ГОСТ, СНИП, СанПиН) в гостиничном бизнесе РФ; систему классификации гостиниц в России; Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий в РФ. Уметь: организовать и провести оценку гостиничного предприятия на соответствие определенному классу и категории; организовать подготовку гостиничного предприятия к прохождению классификации и получения определенной категории;	4

		Владеть: базовыми навыками работы с нормативно-правовой документацией; базовыми навыками составления протоколов оценки соответствия гостиницы заявленной категории.	
	Пороговые	Знать: систему стандартов (ГОСТ, СНИП, СанПиН) в гостиничном бизнесе РФ; Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; основные требования, предъявляемые к гостиницам разных категорий в РФ. Уметь: провести оценку гостиничного предприятия на соответствие определенному классу и категории; организовать подготовку гостиничного предприятия к прохождению классификации и получения определенной категории; Владеть: базовыми навыками работы с нормативно-правовой документацией.	3
ПК-8. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности, мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг	Повышенный	Знать: существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг и прикладные методы исследования гостиничного продукта на рынке услуг размещения и питания; теоретические основы маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе; особенности рынка гостиничных услуг и его компоненты; особенности организации маркетинговых исследований; методы прогнозирования развития рынка; Уметь: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять эффективные методы прогнозирования рынка гостиничных услуг; осуществлять на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента гостинично-ресторанных услуг; организовать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания. Владеть: методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия; методами прогнозирования рынка гостиничных услуг;	5
	Базовый	Знать: прикладные методы исследования гостиничного продукта на рынке услуг размещения и питания; теоретические основы маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе; особенности рынка гостиничных услуг и его компоненты; методы прогнозирования развития рынка; Уметь: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; осуществлять на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента гостинично-ресторанных услуг; организовать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания. Владеть: основными методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия; основными методами прогнозирования рынка гостиничных услуг;	4
	Пороговые	Знать: прикладные методы исследования гостиничного продукта на рынке услуг размещения и питания; теоретические основы маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе; основные методы прогнозирования развития рынка; Уметь: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; организовать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания.	3

## 5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Бакалаврская работа служит формой итогового контроля подготовленности обучающегося к профессиональной деятельности по образовательным программам.

Цель бакалаврской работы – систематизация и закрепление теоретических знаний студента по направлению при решении практических задач, а также выявление его способности к самостоятельной работе. Этим обуславливается необходимость творческого, а не формального подхода к выбору тематики, выполнению содержательной части работы, написанию и оформлению бакалаврской работы.

На выбор темы бакалаврской работы должна влиять тематика производственной (преддипломной) практики.

Бакалаврская работа – это комплексная самостоятельная работа, в ходе которой студент решает конкретные практические задачи, соответствующие профилю деятельности и уровню образования, развивает практические навыки в реальных условиях в период осуществления производственной (преддипломной) практики. При этом используются знания, полученные по профессиональным дисциплинам.

Бакалаврская работа должна соответствовать следующим требованиям:

- рассматривать проблему, не получившую достаточного освещения в литературе, либо новую постановку известной проблемы;
- содержать элементы научного исследования актуальной темы;
- иметь четкое построение и логическую последовательность в изложении материала;
- выполняться с использованием экономико-математических методов и информационных технологий при проведении расчетов (при наличии);
- содержать убедительную аргументацию, достаточный иллюстративный материал;
- завершаться доказательными выводами и обоснованными рекомендациями.

В выпускной квалификационной работе студент должен показать умение работать с нормативными документами, инструктивным материалом, литературой и другими информационными источниками.

Наряду с творческими вопросами, которые отражаются в содержании выпускной квалификационной работы, студент-выпускник должен уметь выполнять стандартные операции, знать порядок и форму представления выпускной квалификационной работы. По содержанию выпускной квалификационной работы и в процессе ее защиты устанавливаются:

- уровень профессиональной подготовки выпускника;
- умение изучать, анализировать, обобщать информационные источники в соответствующей области знаний;
- способность самостоятельно проводить исследования, систематизировать и обобщать фактический материал;
- умение самостоятельно обосновывать выводы и практические рекомендации по результатам исследования.

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы направлены на проверку обладания студентами, следующими:

**Универсальными компетенциями (УК):**

УК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и синтез информации, применять системный подход для разрешения проблемных ситуаций;

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-3 Способен участвовать в реализации группового проекта;

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах

УК-6 Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК-9. Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм

УК-10 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

УК-11. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

**Общепрофессиональными компетенциями (ОПК):**

ОПК-2 Способен понимать принципы работы современных информационно-коммуникационных технологий и использовать их для решения профессиональных задач с учетом требований информационной безопасности

ОПК-3 Способен самостоятельно осуществлять исследовательскую деятельность в своей профессиональной области

ОПК-4 Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом

ОПК-5 Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности

ОПК-6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

ОПК-7 Способен применять нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности

ОПК-9 Способен применять продуктовые и технологические инновации в избранной профессиональной деятельности

ОПК-10 Способен формировать продукты в сфере сервиса и туризма с учетом ресурсной и пространственно-временной специфики территории

ОПК-11 Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий

**Профессиональными компетенциями (ПК):**

ПК-4. Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

ПК-8. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности, мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг

**5.1. Оценочные средства.**

Критерии оценки освоения общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций при выполнении и защите выпускной квалификационной работе:

<b>Код</b>	<b>Содержание компетенции</b>	<b>Оценочные средства (методы)</b>
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Содержание теоретической и практической частей ВКР
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	Содержание теоретической и практической частей ВКР
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Отзыв научного руководителя, доклад выпускника по ВКР, дополнительные вопросы в

		процессе защиты ВКР
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке	Содержание практической части ВКР, доклад выпускника по ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Отзыв научного руководителя
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Отзыв научного руководителя, доклад выпускника по ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
УК-9	Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм	Доклад выпускника по ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
УК-10	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
УК-11	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ОПК-2	Способен понимать принципы работы современных информационно-коммуникационных технологий и использовать их для решения профессиональных задач с учетом требований информационной безопасности	Отзыв научного руководителя, содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ОПК-3	Способен самостоятельно осуществлять исследовательскую деятельность в своей профессиональной области	Отзыв научного руководителя, содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ОПК-4	Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом	Содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ОПК-5	Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности	Отзыв научного руководителя, содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ОПК-6	Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами	Отзыв научного руководителя, содержание теоретической и практической частей ВКР
ОПК-7	Способен применять нормативно-правовые	Отзыв научного

	акты в профессиональной деятельности	руководителя, содержание теоретической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ОПК-9	Способен применять продуктовые и технологические инновации в избранной профессиональной деятельности	Отзыв научного руководителя, содержание практической части ВКР
ОПК-10	Способен формировать продукты в сфере сервиса и туризма с учетом ресурсной и пространственно-временной специфики территории	Отзыв научного руководителя, содержание практической части ВКР
ОПК-11	Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий	Отзыв научного руководителя, содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ПК-4	Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта	Отзыв научного руководителя, содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР
ПК-8	Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности, мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг	Содержание практической части ВКР, дополнительные вопросы в процессе защиты ВКР

## 5.2 Примерная тематика выпускных квалификационных работ:

1. Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации персонала предприятия индустрии гостеприимства.
2. Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации персонала предприятия общественного питания.
3. Повышению эффективности управления персоналом предприятия индустрии гостеприимства.
4. Совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.
5. Оптимизации организационно - производственных процессов на предприятии гостеприимства.
6. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия.
7. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности предприятия общественного питания.
8. Пути повышения качества услуг на предприятии индустрии гостеприимства.
9. Совершенствование качества услуг предприятия общественного питания.
10. Диверсификация гостиничных услуг как направление повышения эффективности предприятия.
11. Разработка мероприятий по совершенствованию инновационной деятельности отеля.
12. Разработка мероприятий по совершенствованию инновационной деятельности предприятия питания.
13. Разработка предложений по совершенствованию услуг предприятия общественного питания.
14. Разработка предложений по совершенствованию дополнительных услуг гостиничного предприятия.
15. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию фирменного стиля предприятия гостеприимства.
16. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию фирменного стиля предприятия общественного питания.
17. Совершенствование технологии обслуживания гостей предприятия общественного питания.
18. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы приёма и размещения предприятия гостеприимства.

19. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности отдела бронирования гостиничного предприятия.
20. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы эксплуатации номерного фонда гостиницы.
21. Совершенствование деятельности службы управления персоналом гостиничного предприятия.
22. Совершенствование службы маркетинга и продаж предприятий индустрии гостеприимства.
23. Совершенствование деятельности службы безопасности предприятий индустрии гостеприимства.
24. Экологические программы: мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия гостеприимства для участия в экологической программе.
25. Перспективные направления совершенствования услуг SPA-центра при гостинице.
26. Малые гостиницы: проблемы и перспективы развития.
27. Совершенствование маркетинговой стратегии предприятия гостеприимства.
28. Сбытовая политика предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.
29. Совершенствование системы продвижения услуг предприятия индустрии гостеприимства.
30. Конкурентная стратегия гостиницы (ресторана).
31. Стратегия развития предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.
32. Оценка соответствия гостиницы требованиям, установленным для категории в национальной системой классификации гостиниц и иных средства размещения.
33. Оптимизация затрат предприятия общественного питания в период экономического кризиса.
34. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия: разработка предложений по повышению спроса на услуги отеля.

### 5.3 Примерные вопросы, задаваемые при публичной защите выпускной квалификационной работы:

1. Сформулируйте актуальность ВКР.
2. Сформулируйте цель ВКР.
3. Сформулируйте задачи проведенного исследования.
4. Определите степень разработанности проблемы.
7. Перечислите основные технологические процессы.
8. Назовите методы, которые Вы применяли в процессе исследования.
9. Сформулируйте выводы по полученным результатам исследования.
10. Перечислите рекомендации по практической реализации полученных результатов.

### 5.4 Показатели качества и критерии оценки выпускной квалификационной работы

Критерии	Оцениваемые компетенции	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Актуальность темы ВКР	УК-1, УК-2, УК-3, УК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-9, ОПК-10, ОПК-11, ПК-4, ПК-8.	Обоснована актуальность проблемы и темы ВКР, её практическая значимость.	В основном определена актуальность проблемы, практическая значимость темы ВКР	Не обоснована актуальность проблемы и значимость темы ВКР	Не обоснована актуальность темы ВКР
Разработка методологического аппарата ВКР	ОПК-9, ОПК-10, ОПК-11, ПК-4, ПК-8.	Определены и обоснованы объект, предмет, цель, задачи,	Определён и в основном обоснован методологический аппарат исследования	Имеются рассогласования в методологическом аппарате исследования	Не соотносятся объект и предмет, цели и задачи, цели и методы ВКР

	методы исследования			
Оформление библиографического списка	Выдержаны требования ГОСТа к объему и оформлению источников	Имеются отдельные нарушения в оформлении, список в основном соответствует теме	Имеются нарушения в оформлении списка, отбор источников недостаточно обоснован.	Список литературы свидетельствует о слабой изученности проблемы
Структура работы	Структура ВКР соответствует целям и задачам, содержание соответствует названию разделов, части работы соразмерны	Структура ВКР соответствует целям и задачам, имеются незначительные рассогласования содержания и названия разделов, некоторая несоразмерность частей работы	Имеется ряд нарушений в выборе структуры ВКР	Структура работы не обоснована
Оформление выводов и заключения	Выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям, задачам и методам работы. В заключении указаны возможность и внедрения результатов исследования и дальнейшей перспективы работы над темой.	Выводы и заключение в целом обоснованы. Содержание работы допускает дополнительные выводы.	Имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность	Выводы и заключение не обоснованы.
Обоснованность практической части и результаты ее проведения	Определены и обоснованы методы, объект исследования в соответствии с целями ВКР.	Определены и в основном обоснованы методы, объект исследования.	Методы исследования недостаточны или частично обоснованы, объект исследования соответствует целям. Затрудняется интерпретировать результаты	Методы, объект исследования не соответствуют задачам исследования. Анализ опытно-практической работы отсутствует.

				практической части.	
Объём работы		55-60 страниц компьютерного текста, выдержано соотношение частей работы по объёму	Работа превышает рекомендуемый объём, теоретическая часть превышает по объёму практическую	Работа меньше рекомендованного объёма, как в теоретической, так и в практической части.	Работа не соответствует требованиям по объёму
Оформление работы		Ссылки, графики, таблицы, заголовки, оглавление оформлены безупречно	Имеются отдельные нарушения в оформлении	Имеется ряд нарушений в оформлении ВКР	Работа содержит оформительские пунктуационные ошибки.
Степень организованности и самостоятельности при выполнении работы	УК-6	Студентом соблюдается график выполнения ВКР, проявляется высокая степень самостоятельности, в подборе и анализе литературы	График выполнения ВКР в основном соблюдается, работа выполняется в сотрудничестве с руководителем	График соблюдается, работа ведётся в рамках указаний руководителя.	График не соблюдается, указания руководителя выполняются частично или не выполняются.
Уровень защиты ВКР	УК-4	Студент раскрыл суть своей работы, точно ответил на вопросы, продемонстрировал умение отстаивать свою позицию, признавать возможные недочёты.	В целом раскрыта суть работы, даны точные ответы на вопросы, отчасти студент испытывает затруднение в ведении профессионального диалога	Сущность работы раскрыта частично, ответы на вопросы недостаточно убедительны.	Сущность работы студентом осознана недостаточно, студент слабо ориентируется в содержании ВКР.

### 5.5 Критерии оценки выпускной квалификационной работы.

По завершению публичной защиты выпускной квалификационной работы каждый член государственной экзаменационной комиссии ставит интегральную оценку в соответствии с указанными ниже критериями:

**оценка «ОТЛИЧНО»:**

- содержание работы соответствует выбранной специальности и теме работы;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной;
- дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению;
- показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;
- проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;
- теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы;
- в работе широко используются материалы исследования, проведенного автором самостоятельно или в составе группы (в отдельных случаях допускается опора на вторичный анализ имеющихся данных);
- в работе проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;
- по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

#### **оценка «ХОРОШО»:**

- тема соответствует специальности;
- содержание работы в целом соответствует заданию;
- работа актуальна, написана самостоятельно;
- дан анализ степени теоретического исследования проблемы;
- основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом и методологическом уровне;
- теоретические положения сопряжены с практикой;
- представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;
- практические рекомендации обоснованы;

#### **оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:**

- работа соответствует специальности;
- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
- исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью;
- нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;
- в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований;
- теоретические положения слабо увязаны с управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер.

## **6. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ ЭКЗАМЕН**

К государственному междисциплинарному экзамену допускаются студенты, завершившие полный курс обучения по основной образовательной программе, включая все виды практик.

Сдача государственного междисциплинарного экзамена проводится на открытых заседаниях государственных экзаменационных комиссий, состоящих из научно-педагогического персонала ВУЗа и лиц, приглашенных из сторонних организаций.

В соответствии с СУОС ПГНИУ по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», предусмотрено, что содержание итогового квалификационного экзамена устанавливает ВУЗ. В его состав в обязательном порядке должны включаться основные вопросы по учебным дисциплинам.

В билеты государственного междисциплинарного экзамена включаются 2 теоретических вопроса и одно практическое задание, которые равномерно случайным образом выбираются из программы.

Программа государственного экзамена по направлению 43.03.03 – «Гостиничное дело» является комплексной, включает темы, охватывающие наиболее важные дисциплины профессионального цикла. Программа предполагает знание студентами теоретических основ и закономерностей функционирования гостиничного хозяйства, принципов принятия решений в этой сфере экономики.

Экзамен проводится в устной форме. Экзаменационные билеты включают три вопроса, один из которых посвящен экономике, управлению и маркетингу в гостиничном бизнесе, второй вопрос связан с технологией гостиничных услуг и коммуникационными процессами в гостиничном предприятии. Третий вопрос посвящен практическим ситуациям, позволяющим выявить у студентов сформированные компетенции.

При принятии экзамена государственная аттестационная комиссия руководствуется следующими критериями: - знаниями учебного материала предметов; - умением студента выделять наиболее существенные положения; - четко формулировать свои мысли; - применять теоретические знания для анализа конкретных экономических ситуаций и решения прикладных проблем

### **6.1 Компетенции государственного междисциплинарного экзамена и компоненты их оценки в период государственной итоговой аттестации**

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-8 Способен 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 возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК.12. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

УК.13 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма и противодействовать им в профессиональной деятельности

ОПК-1. Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности

ОПК-8. Способен обеспечивать безопасность обслуживания, соблюдая требования охраны труда и техники безопасности при осуществлении профессиональной деятельности

ПК-1. Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические показатели, характеризующие деятельность предприятий размещения и питания, для обоснования эффективных управленческих решений.

ПК-2. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом, а также обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц

ПК-3. Способен к организации продаж и продвижению гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий

ПК-5. Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма.

ПК-6. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

ПК-7. Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения

### **6.2 Примерный перечень вопросов государственного междисциплинарного экзамена**

1. Анализ финансового состояния гостиничного предприятия и пути ее улучшения.
2. Бизнес-план гостиничного предприятия: понятие, основные разделы и этапы разработки.
3. Внутренний маркетинг и продажи в индустрии гостеприимства.
4. Государственное регулирование индустрии гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт.

5. Классификационная модель экономической стратегии развития предприятия гостеприимства и туризма.
6. Классификация и характеристика типов ресторанных предприятий.
7. Классификация организационных структур управления. Типовые структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства.
8. Классификация основных факторов развития индустрии гостеприимства и их влияние на экономику страны.
9. Конкурентоспособность товара (услуги) и ее технико-экономические и социально-организационные факторы. Конкурентоспособность гостиниц.
10. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства.
11. Методика проведения анализа деятельности гостиничного предприятия: основные этапы и методы.
12. Научная организация труда на предприятиях гостиничного хозяйства.
13. Обоснование выбора компьютерной системы управления предприятием индустрии гостеприимства.
14. Организационно-производственная структура гостиничного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.
15. Организация материального стимулирования на предприятиях гостиничного хозяйства.
16. Организация материально-технического снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях индустрии гостеприимства.
17. Организация расчетов клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства и пути ее совершенствования в современных условиях.
18. Основные разделы плана деятельности гостиничного предприятия, их характеристика и взаимосвязь.
19. Основные тенденции формирования мировых туристских потоков и мирового рынка гостиничных услуг.
20. Передовые технологии в компьютеризации предприятий гостеприимства и туризма.
21. Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.
22. Понятие и виды технологий в гостиничном хозяйстве. Основные технологические цепочки.
23. Понятие общественного питания, его роль и значение в гостинично-туристском комплексе.
24. Роль и значение гостиничного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.
25. Рынок гостиничных услуг в РФ и перспективы его развития.
26. Рынок гостиничных услуг как объект маркетинга.
27. Сегментация рынка услуг. Целевой рынок предприятий индустрии гостеприимства.
28. Современные маркетинговые тенденции развития индустрии гостеприимства.
29. Социально-экономические основы маркетинга. Особенности маркетинга услуг гостеприимства.
30. Специфика организации производства в гостиничном хозяйстве.
31. Стандартизация и сертификация гостиничных и туристских услуг.
32. Сущность и закономерности организационного построения предприятий гостиничного хозяйства.
33. Технологическая дисциплина и дисциплина труда и методы их обеспечения на гостиничных предприятиях.
34. Технологические документы гостиничного предприятия. Их назначение и виды.
35. Транснациональные корпорации (ТНК) как форма международного предпринимательства. Основные ТНК в индустрии гостеприимства.
36. Управление доходами отеля: понятие и основные методы. Возможности применения программных средств.
37. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном хозяйстве на основе международного стандарта (ISO 9000) и национальных российских стандартов.
38. Управление материальными ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
39. Управление финансовой деятельностью предприятия гостиничного хозяйства.

40. Услуги гостиничных предприятий как специфическая форма товара. Структура гостиничных услуг.
41. Финансовое планирование на предприятии индустрии гостеприимства.
42. Экономическое обоснование рекламной компании на предприятиях гостиничного хозяйства. Оценка эффективности рекламы.
43. Этапы производственного цикла в гостинице, их организационно-экономические характеристики.
44. Концепция ресторанный предприятия, характеристика его профиля.
45. Общение как социально-психологическая категория. Специфика и структура профессионального и делового общения.
46. Теоретические основы межкультурной коммуникации. Межкультурные взаимоотношения в контексте переговорного процесса.
47. Основные функции менеджмента и особенности их реализации в гостиничном бизнесе. Методы и стили управления в гостиничной индустрии
48. Мотивация в менеджменте: понятие, теории мотивации, создание систем стимулирования на гостиничных предприятиях.
49. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия: виды и их сущность.
50. Факторы, влияющие на разработку гостиничного продукта и объем продаж. Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице.
51. Управление разработкой нового гостиничного продукта: характеристика основных этапов разработки.
52. Жизненный цикл гостиничного продукта: сущность и особенности этапов.
53. Сбытовая политика гостиничного предприятия: виды и типы посредников, уровни каналов и т.д.
54. Законодательство РФ об основах гостиничной деятельности.
55. Организация приема и размещения и обслуживания гостей.
56. Организация питания туристов в местах их размещения. Особенности питания туристов разных национальностей
57. Инновационные направления компьютерных технологий в гостеприимстве. Структура услуг и гостиничного продукта при применении информационных технологий.
58. Виды, характеристика, состав и структура автоматизированных систем управления гостиничным комплексом.
59. Формирование корпоративной культуры и ее влияние на гостиничный сервис.
60. Особенности культуры питания разных народов в деятельности гостиничного предприятия.
61. Основные требования к обслуживающему и производственному персоналу службы питания гостиницы.

### **6.3 Перечень примерных практических заданий для подготовки к междисциплинарному экзамену**

#### **Практическое задание 1 (ПК-6, ПК-7)**

Заполните таблицу по оснащению номера гостиницы в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 16.02.2019 N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (категория номера по выбору студента). По следующим критериям:

1. S-площадь и кол-во Комнат
2. Техническое оснащение
3. Оснащение мебелью и инвентарем
4. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера

Категория номера	Требование
Сьюит	апартамент
люкс	
студия	
I	
II	
III	
IV	
V	

Практическое задание 2. (ПК-5)

В чем заключается специфика организации обслуживания туристов в таких специализированных средствах размещения как отели-поезда? Дайте характеристику сервисного ассортимента отеля-поезда

Практическое задание 3 (УК-5, ПК-6)

В международной гостиничной практике для обозначения условий размещения и помещений номерного фонда используется профессиональная терминология. Расшифруйте следующие понятия:

1. double
2. extra bed
3. triple
4. single
5. double for single use
6. unior suite
7. de luxe
8. suite
9. business
10. family studio
11. president
12. lobby
13. pool
14. apartment

Практическое задание 4 (ОПК-1)

В деловом центре гостиницы бизнесмен для подготовки отчетов использует шесть компьютеров и труд трех специалистов. Предельная продуктивность арендованных специалистов составляет  $MPL = 7$  страниц/час. Предельная продуктивность арендованных компьютеров  $MPK = 70$  страниц/час. Ставка оплаты труда арендованного специалиста  $w = 100$  руб./час. Арендная плата за использование компьютера  $r = 5\ 000$  руб./час. Используя принцип минимизации издержек, определите, организована ли работа бизнесмена на подготовку отчетов в оптимальном режиме.

Практическое задание 5 (ПК-2, ОПК-1)

Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	млн. руб.
Затраты постоянные за год	7,0
Затраты переменные за год	3,0
Норма прибыли в %, установленная бюджетом на год	10,0
Количество номеров	100

Рассчитайте продажную цену за стандартный номер при условии, что точка безубыточности гостиницы достигается при коммерческой загрузке номеров в 80%.  
Определить общую сумму затрат гостиницы.

#### Практическое задание 6 (ПК-1, ОПК-1)

Деятельность гостиничного предприятия в текущем году на отчетную дату характеризуется следующими показателями: недостаток собственных оборотных средств - 200 тыс. руб.; доля затрат в активе баланса - 25%; А1 Внеоборотные активы - 700 тыс. руб.; А3 Убытки - 100 тыс. руб.; П5 Долгосрочные пассивы - 200 тыс. руб., Коэффициент маневренности - 0,5. Составьте агрегированный баланс предприятия. Определите прибыль, рентабельность единицы продукции, рентабельность инвестиций, рентабельность на вложенный капитал.

#### Практическое задание 7. (ПК-6)

В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.

<b>Не говорите</b>	<b>Говорите</b>
Я не в состоянии	
Я не могу	
Не согласен	
Вы ошибаетесь!	
Я не знаю, я не в курсе	
Объясните, в чем дело	
Нет проблем	
Простите, что побеспокоил	

#### Практическое задание 8 (ПК-2)

Проанализировать факторы среды, в которой реализуются продажи услуг гостиницы (по выбору студента) для оценки перспектив развития:

- хостела,
- загородного отеля,
- международного гостиничного бренда

#### Практическое задание 9 (ПК-3)

Разработать рекламно-информационную акцию на основе инструментов digital-маркетинга.

#### Практическое задание 10 (ПК-3)

Разработать план продаж, используя инструменты кросс-маркетинга в краткосрочной перспективе.

#### Практическое задание 11. (ПК-3, ПК-5)

Разработать коммерческое предложение в виде двух вариантов конференц-пакетов (на целый день, на полдня) для проведения в гостинице семинара.

### Практическое задание 12. (ПК-6)

Разработать опросный лист для проведения маркетингового исследования на гостиничном предприятии (проблему и цель исследования определить самостоятельно)

### Практическое задание 13. (ПК-6, ПК-2)

Проанализируйте «Штатное расписание мини-отеля». В чем специфика выполнения персоналом работы в мини-отеле по сравнению с крупным отелем? Приведите примеры.

Штатное расписание Мини-отеля.

№ п/п	Должность	Кол-во	Функции
1	Управляющий	1	Управление отелем
			Обеспечение плановых финансовых показателей
			Организация взаимодействия с поставщиками и подрядчиками
			Разработка и проведение рекламной кампании
			Текущий контроль оперативного персонала
			Обеспечение бронирования
			Текущее взаимодействие с поставщиками клиентов
			Ведение учета клиентов
			Взаимодействие с ФМС
2	Гл. Бухгалтер	1	Ведение финансового учета и планирование налогов;
			Организация бухгалтерского учета в компании;
			Подготовка и сдача бухгалтерской отчетности компании;
			Контроль расчета и своевременности уплаты налогов в бюджет и внебюджетные фонды;
3	Завхоз	1	Организация профилактических и ремонтных работ
			Организация работоспособности инженерных систем и оборудования отеля
			Обеспечение отеля необходимыми материальными ценностями (посуда, белье, канцтовары и пр.)
			Ведение склада уборочного инвентаря и заказ необходимого инвентаря и хоз. товаров у Нач. АХО
			Обеспечение противопожарной безопасности
			Обеспечение эффективных взаимоотношений с коммунальными службами
			Проведение мелкого ремонта
4	Администратор	4	Прием заявок клиентов
			Бронирование в ночное время
			Заселение клиентов
			Прием оплаты услуг
			Обеспечение предоставления доп. Услуг, включая Room Service
			Экстренная уборка номера в ночное время в отсутствие горничных
			Обеспечение выезда клиентов
5	Горничная	2	Уборка номеров и общественных помещений
			Смена постельного белья
			Подготовка/сервировка завтрака
Всего		9	

#### **6.4 Шкала оценки за устный ответ на междисциплинарном экзамене**

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

- полно раскрыто содержание материала экзаменационного билета;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;
- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;
- точно используется терминология;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность компетенций и устойчивость знаний, умений и навыков;
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;
- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:

- вопросы экзаменационного материала излагаются систематизировано и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.
- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;

допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;

допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
- не сформированы компетенции.

#### **6.5 Рекомендуемая литература и источники информации для подготовки к государственному экзамену**

Основная литература

1. Булыгина, И.И. Анимация в сфере гостеприимства : учебник / Булыгина И.И., Гаранина Е.Н., Гаранин Н.И. — Москва : КноРус, 2020. — 268 с. — (для бакалавров и магистров). — ISBN 978-5-406-01044-0.

<https://elis.psu.ru/node/619644>

2. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по

направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь:ПГНИУ,2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>

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, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/447083>

4. Жданова, Т. С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-394-03566-1. — Текст :

электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90239.html> <http://www.iprbookshop.ru/90239.html>

5. Маркетинговые исследования: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / С. П.

Азарова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3285-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/425984>

6. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

7. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Дашков и К, 2021. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3.— Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].

<http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

8. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/432904>