

В соответствии с приказом Министерства спорта Российской Федерации от 21.07.2022 №612 «О переименовании Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма (ГЦОЛИФК)» и о внесении изменений в устав Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма (ГЦОЛИФК)» считать Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма (ГЦОЛИФК)» (РГУФКСМИТ) с **21 июля 2022 года** Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Российский университет спорта «ГЦОЛИФК» (РУС «ГЦОЛИФК»).

На основании решения Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет спорта «ГЦОЛИФК» (далее – РУС «ГЦОЛИФК») от 25.04.2023 г. (протокол №141) внести изменения в основные образовательные программы - бакалавриат (далее - ООП), реализуемые в РУС «ГЦОЛИФК» в части:

1. Требованиям к результатам освоения программы: компетенцию УК-10 читать в следующей редакции *«Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности»;*
2. Результатов обучения: *Дополнить индикаторы достижения компетенции УК-10 следующими индикаторами:*

УК-10.4 Знает значение основных правовых категорий, сущность экстремистского, террористического, коррупционного поведения, формы его проявления в различных сферах общественной жизни

УК-10.5 Умеет формировать гражданскую позицию, нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению

УК-10.6 Способен осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, сформированной правовой культуры, противодействия экстремизму и терроризму, антикоррупционного поведения

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта,
молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2019, 2021

Москва – 2018 г.

Программа государственной итоговой аттестации утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 89 от «12» сентября 2018 г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 14 от «13» июня 2019 г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
(наименование)
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
(наименование)
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
(наименование)
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Дусенко Светлана Викторовна, доктор социологических наук,
заведующий кафедрой Туризма и гостиничного дела
Беломестнова Маргарита Евгеньевна – кандидат педагогических наук, доцент
кафедры Туризма и гостиничного дела

Рецензент: _____
(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

1. Цели и задачи прохождения государственной итоговой аттестации

Целью прохождения государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является: обеспечение комплексной и качественной подготовки квалифицированных конкурентоспособных специалистов в области сервиса и туризма; формирование и развитие социально-личностных качеств обучающихся, таких как нравственность, толерантность, общекультурные навыки, способность к социальной адаптации, стремление к саморазвитию и реализации творческого потенциала, целеустремленность, гражданская позиция, коммуникативность.

Для достижения цели прохождения ГИА служат следующие **задачи**:

1. Формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», позволяющих выпускнику успешно работать в области сервиса и туризма и быть конкурентоспособным на рынке труда.

2. Выпускник, освоивший основную образовательную программу высшего образования подготовки «бакалавр» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность», должен иметь знания и навыки, необходимые для решения задач, соответствующих его квалификации и позволяющие выпускнику успешно работать в сфере предоставления услуг гостиничной деятельности, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими социальной мобильности и успешности выпускника на рынке труда в соответствии с профилем подготовки.

Государственный экзамен проводится по нескольким дисциплинам, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Впускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

2. Формы проведения ГИА и ее структурные особенности

–Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

–Защита выпускной квалификационной работы (далее – ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

–Видом выпускной работы является бакалаврская работа.

3. Место ГИА в структуре ООП (ОПОП)

ГИА по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» в структуре ООП (ОПОП) относится к Базовой части раздела БЗ и делится на БЗ.О.01 – «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена» и БЗ.О.02 – «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы», является итоговой аттестацией обучающихся по итогам освоения ООП (ОПОП). Программа разработана на основе формируемых у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, освоение которых является требованием ФГОС ВО к выпускникам образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

4. Перечень планируемых результатов освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции / код индикатора (ов) достижения компетенции	Планируемые результаты освоения ООП (ОПОП)
	Наименование компетенции/ наименование индикатора (ов) достижения компетенции
1	2
УК-1	<p><i>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i></p> <p>УК-1.1. Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач.</p> <p>УК-1.2. Знает информационно-поисковые системы и базы данных; технологию осуществления поиска информации.</p> <p>УК-1.3. Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности.</p> <p>УК-1.4. Умеет синтезировать информацию, представленную в различных источниках;</p> <p>УК-1.5. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; владеет методами принятия решений.</p> <p>УК-1.6. Владеет методами аналитико-синтетической обработки информации из различных информационно-поисковых систем</p>
УК-2	<p><i>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i></p> <p>УК-2.1. Знает виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач.</p> <p>УК-2.2. Умеет проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты с учетом правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>УК-2.3. Владеет методологическими инструментами для определения и достижения задач, подчиненных общей цели, с использованием имеющихся ресурсов и ограничений</p>
УК-3	<p><i>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i></p> <p>УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия</p> <p>УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе.</p> <p>УК-3.3. Применяет основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p>
УК-4	<p><i>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i></p> <p>УК-4.1. Знает общеупотребительную лексику и систему современного иностранного языка; нормы словоупотребления; основы грамматики; орфографические нормы и нормы пунктуации изучаемого иностранного языка.</p> <p>УК-4.2. Умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на иностранном языке.</p> <p>УК-4.3. Умеет использовать государственный язык Российской Федерации и</p>

	<p>иностранный язык, как эффективное средство общения.</p> <p>УК-4.4. Владеет одним из иностранных языков на уровне, обеспечивающем эффективную межличностную и межкультурную деятельность.</p> <p>УК-4.5. Владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в учебной и профессиональной деятельности</p>
УК-5	<p><i>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i></p> <p>УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.</p> <p>УК-5.2. Знает, как воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-5.3. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм.</p> <p>УК-5.4. Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-5.5. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.</p> <p>УК-5.6. Использует информацию о межкультурном разнообразии общества социально-историческом, этическом и философском контекстах в профессиональной деятельности</p>
УК-6	<p><i>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i></p> <p>УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; знает основные принципы саморазвития и самообразования.</p> <p>УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; способен к анализу собственной деятельности.</p> <p>УК-6.3. Владеет методами управления собственным временем; планирует и реализует траекторию своего профессионального и личностного роста на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>
УК-7	<p><i>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</i></p> <p>УК-7.1. Знает основы контроля и самооценки уровня физической подготовленности;</p> <p>УК-7.2. Знает правила эксплуатации спортивного инвентаря;</p> <p>УК-7.3. Знает требования профессиональной деятельности к уровню физической подготовленности работников;</p> <p>УК-7.4. Обладает знаниями о технике двигательных действий базовых видов спорта;</p> <p>УК-7.5. Знает правила безопасности при выполнении физических упражнений.</p> <p>УК-7.6. Умеет самостоятельно оценивать уровень физической подготовленности;</p> <p>УК-7.7. Умеет пользоваться спортивным инвентарем и оборудованием и обнаруживать их неисправности;</p> <p>УК-7.8. Соблюдает правила техники безопасности при выполнении физических упражнений.</p> <p>УК-7.9. Способен на самоконтроль и анализ своего физического состояния, физической подготовленности;</p> <p>УК-7.10. Владеет техникой основных двигательных действий базовых видов спорта на уровне выполнения контрольных нормативов.</p>

УК-8	<p><i>Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природой среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</i></p> <p>УК-8.1. Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.</p> <p>УК-8.2. Умеет оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности и принимать меры по ее предупреждению.</p> <p>УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций в повседневной жизни и в профессиональной деятельности для сохранения природой среды, обеспечения устойчивого развития общества.</p> <p>УК-8.4. Владеет навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p>
УК-9	<p><i>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</i></p> <p>УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики, планирования экономической деятельности.</p> <p>УК-9.2. Принимает обоснованные экономические решения, используя методы экономического планирования для достижения поставленных целей.</p> <p>УК-9.3. Использует экономические инструменты для управления финансовой деятельностью в различных областях жизнедеятельности.</p>
УК-10	<p><i>Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</i></p> <p>УК-10.1. Понимает значение основных правовых категорий, сущность коррупционного поведения, формы его проявления в различных сферах общественной жизни.</p> <p>УК-10.2. Проявляет гражданскую позицию, нетерпимое отношение к коррупционному поведению.</p> <p>УК-10.3. Способен осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, сформированной правовой культуры и антикоррупционного поведения</p>
ОПК-1	<p><i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</i></p> <p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
ОПК-2	<p><i>Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p> <p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
ОПК-3	<p><i>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p> <p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных</p>

	<p>сторон</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)</p>
ОПК-4	<p><i>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p> <p>ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p> <p>ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в т.ч. с помощью онлайн-технологий</p> <p>ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в т.ч., в сети Интернет</p>
ОПК-5	<p><i>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</i></p> <p>ОПК-5.1. Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные решения.</p> <p>ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
ОПК-6	<p><i>Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</i></p> <p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области</p> <p>ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>
ОПК-7	<p><i>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</i></p> <p>ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>
ОПК-8	<p><i>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</i></p> <p>ОПК- 8.1. Понимает основные принципы функционирования современных информационных технологий, применяемых в профессиональной сфере.</p> <p>ОПК- 8.2. Отбирает для осуществления профессиональной деятельности необходимое техническое оборудование и программное обеспечение.</p> <p>ОПК- 8.3. Применяет современные цифровые устройства, платформы и программное обеспечение на всех этапах осуществления профессиональной деятельности.</p>
ПК-1	<p><i>Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i></p> <p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное</p>

	<p>планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
ПК-2	<p><i>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i></p> <p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
ПК-3	<p><i>Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p> <p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в т.ч. лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
ПК-4	<p><i>Способен проектировать объекты профессиональной деятельности</i></p> <p>ПК-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ПК-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности</p>
ПК-5	<p><i>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</i></p> <p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> <p>ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>
ПК-6	<p><i>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p> <p>ПК-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p> <p>ПК-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>

ПК-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.

5. Объем и продолжительность ГИА.

Общий объем ГИА составляет 9 **зачетных единиц**, продолжительность - 6 **недель, академических часов** (в соответствии с учебным планом) -324, **форма (ы) обучения** очная/заочная.

6. Программа государственного экзамена

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой ООП (ОПОП).

Государственный экзамен проводится по одной или нескольким дисциплинам или модулям ООП (ОПОП), результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

6.1. Форма проведения государственного экзамена в соответствии с содержанием ГИА

Государственный экзамен проводится устно с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных для этого бланках. Экзамен проводится по билетам, которые включают три теоретических вопроса.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия (далее – комиссия). Комиссия действует в течение календарного года.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Обучающимся предоставляется возможность подготовки ответа на вопросы билета. После ответа председатель государственной экзаменационной комиссии предлагает ее членам задать обучающемуся дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете. Если обучающийся затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены комиссии могут задать вопросы в рамках тематики программы государственного экзамена.

Ответы оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения. Решения комиссий принимаются простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса. Результаты государственного аттестационного испытания, объявляются в день его проведения.

Каждый обучающийся имеет право ознакомиться с результатами оценки своей работы.

6.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

Вопросы:

1. Сервисная деятельность.
2. Правовое регулирование сервисной деятельности.

3. Сервис и сервисные технологии в туризме и гостеприимстве.
4. Характеристика гостиничных услуг.
5. Услуга в индустрии гостеприимства.
6. Управление гостиничным предприятием.
7. Менеджмент гостиничного предприятия.
8. Формы управления гостиничными предприятиями.
9. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства.
10. Особенности управления персоналом в гостинице.
11. Коммуникативная компетентность персонала гостиничной индустрии.
12. Конфликты и пути разрешения.
13. Организационная структура и функции гостиничного предприятия.
14. Продажи в гостиничном предприятии.
15. Ассортиментная политика гостиничного предприятия.
16. Рынок гостиничных услуг.
17. Ценовая политика гостиничного предприятия.
18. Тарифы и скидки в гостинице.
19. Рекламная деятельность в гостиницах.
20. PR-деятельность в гостиницах.
21. Технологии деятельности службы маркетинга и продаж в гостинице.
22. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия.
23. Программы лояльности в гостиничном бизнесе.
24. Выставочная деятельность в гостинице.
25. Возникновение и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии.
26. Требования к гостиницам категорий 1-5*
27. Предпринимательская деятельность в гостеприимстве.
28. Гостиничный продукт.
29. Особенности функционирования гостиничного предприятия в современных экономических условиях.
30. Международная классификация средств размещения.
31. Положение о классификации гостиниц в Российской Федерации.
32. Классификация гостиничных номеров.
33. Нормативно-правовое регулирование гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
34. Международные гостиничные компании и объединения.
35. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
36. Организация труда в гостинице.
37. Технология гостиничной деятельности.
38. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
39. Особенности и виды гостиничного продукта, его основные элементы.
40. Технология работы основных служб гостиницы.
41. Технология работы службы приема и размещения
42. Технология работы службы общественного питания
43. Технология работы хозяйственной службы
44. Организация уборочных работ в гостинице.
45. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
46. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
47. Культура поведения персонала в гостинице.
48. Порядок регистрации документов и учет российских и иностранных граждан в гостиницах.
49. Анимация в гостинице.
50. Корпоративная культура гостиничного предприятия.
51. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.
52. Организация и технологии работы фитнес-центра в гостинице

53. Особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостиницах.
54. Организация и технология приема и обслуживания VIP-гостей в гостинице.
55. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.
56. Автоматизированные системы управления гостиницей.
57. Объемно-планировочные решения в проектировании зданий гостиниц.
58. Проектирование номеров в гостиницах.
59. Проектирование гостиничных продуктов.
60. Инженерно-технические системы гостиницы.
61. Проектирование средства размещения.
62. Основы страхования в туризме и гостеприимстве.
63. Стратегия развития туризма в Российской Федерации.
64. Анализ современного состояния развития туризма в России.
65. Понятие и содержание туристской деятельности.
66. Туристский рынок.
67. Деятельность туроператоров и турагентов.
68. Турагентская деятельность.
69. Особенности въездного туроперейтинга в Российской Федерации.
70. Особенности туроперейтинга внутреннего туризма.
71. Туристские формальности.
72. Безопасность в туризме.
73. Туризм и устойчивое развитие.
74. Развитие курортного дела в России.
75. Организация детско-юношеского отдыха.
76. Ресторанные сети. Особенности формирования и функционирования.
77. Организация кейтерингового обслуживания.
78. История, современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса.
79. Системы управления ресторанами.
80. Виды банкетов, их характеристика и правила проведения.
81. Технология обслуживания в ресторане.
82. Стандарты обслуживания на предприятиях гостеприимства.
83. Требования к персоналу в гостинице.
84. Управление качеством гостиничных услуг.
85. Стандартизация в организациях туристской индустрии.
86. Обеспечение качества в гостиничном бизнесе.
87. Классификация гостиниц по функциональному назначению.
88. Стандартизация на международном, региональном и национальном уровнях в России.
89. Порядок проведения оценки гостиниц в Российской Федерации.
90. Основные методы предоставления услуг питания и формы обслуживания.
91. Проектирование предприятий общественного питания в гостиницах.
92. Служба общественного питания, ее роль в гостиничном предприятии.
93. Классификация предприятий питания в гостиницах.
94. Классификация услуг питания.
95. Виды завтраков в гостиничных комплексах.
96. Типы питания туристов.
97. Подготовка ресторана к обслуживанию.
98. Обслуживание гостей в зале ресторана.
99. Обслуживание в номерах (Room-service)
100. Обслуживание туристов питанием на массовых мероприятиях.

6.3. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к государственному экзамену обучающийся знакомится с перечнем вопросов, вынесенных на государственный экзамен и списком рекомендуемой литературы. Для успешной сдачи государственного экзамена обучающийся должен посетить предэкзаменационную консультацию, которая проводится по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Обучающемуся на экзамене предоставляется ручка, листы бумаги, калькулятор. Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Государственный экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием государственной итоговой аттестации. На экзамене обучающиеся получают экзаменационный билет, включающий 3 вопроса.

Устный ответ заслушивается государственной экзаменационной комиссией. В зависимости от полноты и глубины ответа на поставленные вопросы, членами государственной экзаменационной комиссии могут быть заданы дополнительные вопросы.

После заслушивания ответов на вопросы экзаменационных билетов всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки. Результаты государственного аттестационного испытания объявляются в день его проведения всей группе после окончания экзамена.

6.4. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка знаний обучающихся производится по следующим критериям:

оценка **«отлично»** ставится при прочном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и

средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной

коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов

обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «хорошо» ставится при неполном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации

гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формирования гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать

выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «удовлетворительно» ставится при наличии отрывочных:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и

отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «**неудовлетворительно**» ставится при отсутствии:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции

законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к

историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами

самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

6.5.Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену и его информационное обеспечение

а)Основная литература:

- 1.Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
- 2.<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
- 3.Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
- 4.Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
- 5.<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
- 6.Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
- 7.<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
- 8.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
- 9.Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.

10. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

б)Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
8. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

6.6 Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе, ГИА

Общесистемные программные средства		
1.	Microsoft Windows	Семейство операционных систем. Предназначены для решения общетехнологических задач. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796.
Прикладные программные средства		
2.	Microsoft Office Standard, Microsoft Office Pro	Семейство офисных систем. Предназначены для автоматизации и информационного обеспечения образовательной, научной, административной, управленческой или иной практической деятельности Университета. Устанавливаются

	<p><i>-Microsoft Word</i></p> <p><i>-Microsoft Excel</i></p> <p><i>-Microsoft PowerPoint</i></p> <p><i>-Microsoft Outlook</i></p>	<p>централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796 в составе:</p> <p><i>Редактор текстовый,</i></p> <p><i>Редактор табличный,</i></p> <p><i>Редактор деловой графики и презентаций</i></p> <p><i>Почтовая программа, организатор, планировщик задач.</i></p>
3.	Adobe Acrobat DC	Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа (.pdf). Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
4.	WinRAR (WinZip)	Архиватор файлов. Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
5.	Dr.Web	Локальная антивирусная программа. Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
6.	Microsoft Office Access	Система управления базой данных. Устанавливается по мере необходимости использования в образовательном процессе.
7.	Microsoft Visio	Система обработки деловой графики, организационных схем. Устанавливается по мере необходимости.
8.	Microsoft Project	Система управления проектами работ. Устанавливается по мере необходимости.

7. Программа процедуры защиты выпускной квалификационной работы в соответствии с содержанием ГИА

Защита ВКР проводится на заседании ГИА. Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Защита начинается с представления обучающегося, далее он делает доклад по теме бакалаврской работы. В своем докладе обучающийся раскрывает актуальность выбранной темы, основную цель и обусловленные ею конкретные задачи, освещает научную новизну результатов исследования, обосновывает положения, выносимые на защиту и их практическое использование. Научно-практическую значимость исследования обучающийся подтверждает полученными результатами. Во время доклада автор использует специально подготовленные иллюстративные материалы в виде презентаций и раздаточного материала

для членов комиссии. По окончании доклада выпускнику задают вопросы председатель, члены комиссии.

Выпускнику разрешается пользоваться своей работой. По докладу и ответам на вопросы члены комиссии судят о широте кругозора обучающегося, его эрудиции, умении публично выступать и аргументировано отстаивать свою точку зрения при ответах на вопросы.

Результаты защиты ВКР оцениваются по всей совокупности имеющихся данных, в том числе: по содержанию ВКР; по оформлению ВКР; содержанию доклада выпускника; по ответам выпускника на вопросы при защите ВКР;

После выступления всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки. Результаты защиты ВКР объявляются в тот же день.

7.1.Перечень тем выпускных квалификационных работ

- 1.Влияние крупных спортивных событий на развитие гостиничной индустрии в (регион)
- 2.Франчайзинг как проявление процессов глобализации в гостиничной индустрии
- 3.Исследование аспектов брендинга гостиничных услуг и разработка рекомендаций по их эффективному применению на примере гостиничного предприятия....
- 4.Исследование аспектов социально-психологического управления в гостиничном бизнесе и разработка рекомендаций по его эффективному внедрению на примере гостиничного предприятия... .
- 5.Исследование аспектов стратегического партнерства между предприятиями разных секторов индустрии гостеприимства и формирование программы по повышению эффективности этой стратегии (на примере региона).
- 6.Разработка рекомендаций по формированию, мониторингу и изменению элементов корпоративной культуры гостиниц и других средств размещения, влияющих на улучшение отношений с клиентами на примере гостиницы....
- 7.Исследование веб-сайтов гостиничных предприятий и разработка рекомендаций по повышению эффективности продаж гостиничных услуг.
- 8.Формирование инклюзивной среды в гостинично-туристическом бизнесе для лиц с ограниченными возможностями.
- 9.Исследование рынка уникальных гостиничных предприятий: отечественный и зарубежный опыт и разработка рекомендаций по применению этого опыта (на примере гостиницы).
- 10.Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения(на примере конкретной гостиницы).
- 11.Особенности гостиничного дела в курортной отрасли (на примере).
- 12.Проблемы развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в Москве и способы их решения (на примере конкретного средства размещения)
- 13.Проектная деятельность в разработке гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей (на примере конкретной гостиницы).
- 14.Разработка бизнес-плана создания туристического (гостиничного) предприятия (организации).
- 15.Разработка и оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии гостиничного бизнеса (на примере...)
- 16.Разработка и проектирование инновационного гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
- 17.Разработка и реализация механизмов продвижения российских гостиниц и иных средств размещения на зарубежном рынке (на примере конкретного объекта размещения).
- 18.Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничном секторе (на примере конкретной гостиницы).
- 19.Разработка и формирование конкурентных преимуществ предприятия гостиничного бизнеса (на примере...)

20. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности малых отелей (на примере малой гостиницы).
21. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы).
22. Разработка методов контроля и пути повышения качества продукции предприятий гостиничного бизнеса (на примере...)
23. Механизмы повышения качества профессиональной подготовки кадров для индустрии гостеприимства через взаимодействие профессионального сообщества с образовательными организациями
24. Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
25. Разработка рекомендаций по формированию, мониторингу и изменению элементов корпоративной культуры гостиниц и других средств размещения, влияющих на улучшение отношений с гостями.
26. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы конкретной службы в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
27. Рынок гостиничных услуг Российской Федерации (региона) и тенденции его развития в контексте социально – экономических условий.
28. Разработка комплекса мероприятий по увеличению потоков гостей в хостелах г. Москвы (на примере...)
29. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
30. Разработка методических рекомендаций для персонала отеля с учетом кросс-культурных особенностей (на примере...)
31. Совершенствование малых форм предпринимательства в организации питания: отечественный и зарубежный опыт (на примере
32. Разработка рекомендаций по организации питания в отелях г. Москвы в соответствии с национальными, культурными традициями и религиозным мировоззрением гостей (на примере...)
33. Разработка кадровой стратегии гостиничного предприятия на основе использования национальной системы квалификаций (на примере ...)
34. Совершенствование системы стандартов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
35. Формирование и развитие культурно-досуговых мероприятий на территории гостиничных комплексов
36. Современные тенденции развития технологии продаж в индустрии гостеприимства и разработка мер по их адаптации в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
37. Исследование актуального состояния ресторанного рынка Москвы (Подмосковья, регионов) с учетом современных требований к развитию данной отрасли города и сопоставимых международных аналогов.
38. Оценка организации работы конкретной службы в гостинице и пути ее совершенствования (на примере конкретной гостиницы).
39. Анализ рынка информационно-коммуникативных технологических инноваций для гостиничных предприятий и оценка их эффективности
40. Формирование уникальных гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства
41. Разработка концепции продвижения гостиничного предприятия на специализированных гостиничных и туристских выставках
42. Разработка мероприятий по совершенствованию кадровой политики гостиничного комплекса.
43. Разработка рекомендаций по организации конференц-услуг в гостиничном комплексе.

44. Организация физкультурно-оздоровительных услуг в гостиничном комплексе
45. Разработка рекомендаций по обеспечению безопасности в гостиничном предприятии.
46. Разработка рекомендаций по созданию и продвижению сайтов мини-отелей.
47. Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для маломобильных групп населения.
48. Организация работы с корпоративными клиентами.
49. Разработка комплекса мероприятий по продвижению услуг гостевого дома.
50. Пути повышения качества обслуживания на основе анализа удовлетворенности гостей предоставляемыми услугами (на примере...)
51. Разработка концепции пищевой безопасности в службе питания гостиничного комплекса
52. Продвижение гостиничного комплекса в сети Интернет.
53. Оценка качества предоставления гостиничных услуг.
54. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.
55. Креативный маркетинг гостиничного предприятия.
56. Формирование системы управления качеством в гостиничных предприятиях и оценка ее эффективности.
57. Проблемы организации размещения гостей с животными и пути их решения.
58. Рынок гостиничных услуг России (региона) и перспективы его развития в кризисных условиях.
59. Совершенствование кадровой политики в условиях внедрения отраслевых профессиональных стандартов
60. Совершенствование методов контроля качества услуг в индустрии гостеприимства.
61. Разработка рекомендаций по развитию электронной коммерции в деятельности гостиничного предприятия.
62. Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства в городах федерального значения Российской Федерации и способы их решения
63. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы.
64. Анализ нормативно-правового регулирования деятельности малого отеля в современных экономических условиях.
65. Особенности маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
66. Организация предоставления услуг питания гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.
67. Совершенствование культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия
68. Организация процесса адаптации персонала как метод повышения гостиничного сервиса.
69. Разработка проекта социальной гостиницы для женщин в трудной жизненной ситуации в г. Москве
70. Совершенствование стратегии управления персоналом гостиницы.
71. Совершенствование методов управления профессиональной карьерой работников предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
72. Разработка и оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.
73. Технология повышения качества уровня сервиса в гостиничных предприятиях.
74. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.
75. Совершенствование технологии обслуживания постоянных клиентов в гостинице.
76. Технология работы службы бронирования и пути ее совершенствования.
77. Организация производства и реализации дополнительных услуг на предприятии гостеприимства.

78. Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования.
79. Анализ удовлетворенности гостей предоставляемыми услугами.
80. Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе.
81. Формирование и продвижение имиджа гостиничного предприятия.
82. Организация эффективных каналов сбыта гостиничных продуктов и услуг.
83. Управление маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства: основные методы и процессы.
84. Формирование эффективной системы управления взаимоотношениями с клиентами.
85. Разработка корпоративных программ лояльности в индустрии гостеприимства и оценка их эффективности на примере гостиничной сети.
86. Маркетинговый анализ деятельности и его применение на примере гостиничного предприятия.
87. Разработка рекомендаций по улучшению системы материального и нематериального стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения.
88. Разработка мер по применению профессиональных стандартов в гостиницах и других средствах размещения.
89. Разработка рекомендаций по формированию, мониторингу и изменению элементов корпоративной культуры гостиниц и других средств размещения, влияющих на улучшение взаимоотношений с клиентами.
90. Стратегия управления качеством гостиничных услуг и оценка ее эффективности на примере гостиничной сети.
91. Веб-сайт гостиничного предприятия как инструмент эффективных продаж гостиничных услуг.
92. Event-менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
93. Управление качеством на основе стандартов в индустрии гостеприимств
94. Разработка и реализация механизмов увеличения загрузки гостиничного номерного фонда в низкий сезон
95. Анализ проблем участия гостиниц в процедуре классификации и способы их решения
96. Анализ проблем развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в Москве и способы их решения
97. Проектирование инновационного гостиничного продукта
98. Современные методы продвижения услуг в индустрии гостеприимства, повышение эффективности их использования
99. Организация производства и реализации дополнительных услуг на предприятии гостеприимства и пути их совершенствования
100. Анализ и оценка перспектив открытия гостиницы в регионе РФ
101. Продвижение гостиничного предприятия с использованием инструментов диджитал-маркетинга
102. Обоснование проекта формирования безбарьерной среды в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)
103. Организация деятельности службы безопасности гостиничного предприятия на основе современных технологий (на примере конкретной гостиницы).
104. Совершенствование обслуживания гостей в СПА-центре гостиничного предприятия
105. Проектирование пакета дополнительных услуг гостиничного предприятия для постояльцев с детьми
106. Разработка гостиничного продукта с ориентацией на актуальные экологические тренды.
107. Формирование комплекса дополнительных услуг аграрной и экологической направленности для загородных отелей.
108. Развитие традиций русского гостеприимства на современных гостиничных предприятиях.

108.1. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, порядку его подготовки и представления

ВКР должна отвечать следующим требованиям:

- носить научный характер, по утвержденной теме ВКР;
- отражать наличие умений самостоятельно собирать, систематизировать материалы и анализировать сложившуюся ситуацию (проблему) в практике или в данной сфере деятельности;
- свидетельствовать о добросовестном использовании данных отчетности и опубликованных материалов отечественных и зарубежных авторов;
- иметь четкую структуру, завершенность и отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов и предложений;
- положения, выводы и рекомендации ВКР должны опираться на новейшие статистические данные, действующие нормативные акты, достижения науки и результаты практики, иметь, при необходимости, расчетно-аналитическую часть и др.;
- содержать теоретические положения, самостоятельные выводы;
- иметь достоверные цитируемые источники, в соответствии с указанными ссылками.

ВКР представляет собой законченную разработку актуальной экономической проблемы и должна обязательно включать в себя как теоретическую часть, где обучающийся должен продемонстрировать знания основ экономической теории по разрабатываемой проблеме, так и практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать для решения поставленных в работе задач методов, изученных ранее научных дисциплин (модулей).

Бакалаврская работа выполняется под руководством научного руководителя. Для работ, выполненных на стыке научных направлений, могут привлекаться научные консультанты.

Выпускная квалификационная работа выполняется каждым обучающимся в отдельности. Однако, в случае, если работа отличается комплексностью и значительной трудоемкостью, допускается ее выполнение несколькими обучающимися. В этом случае в задании и в формулировке темы должно быть четко указано, какая ее часть закреплена за каждым обучающимся.

Тексты ВКР размещаются в электронно-библиотечной системе РГУФКСМиТ и проверяются на объём заимствования. Порядок проверки на объём заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается соответствующими локальными нормативными актами РГУФКСМиТ.

Текст ВКР в формате Adobe Reader после успешного прохождения ее защиты размещается в электронно-библиотечной системе РГУФКСМиТ. Для размещения в электронно-библиотечной системе Университета ВКР в электронном формате Adobe Reader (PDF), записанные на CD-диск (CD-R, CD-RW), передаются сотрудниками соответствующего института на основании акта приема-передачи сотрудникам центральной отраслевой библиотеки по физической культуре и спорту РГУФКСМиТ в течение двух месяцев после прохождения успешной защиты ВКР.

Дополнительные требования к ВКР отражены в *Методических материалах для обучающихся по подготовке и процедуре проведения ГИА.*

108.2. Критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных работ

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка знаний обучающихся производится по следующим критериям:

оценка «отлично» ставится при прочном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные,

религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и

коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятным по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «хорошо» ставится при неполном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых

документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью

к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-

культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка **«удовлетворительно»** ставится при наличии отрывочных:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны;

методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной

деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного

продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка **«неудовлетворительно»** ставится при отсутствии:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию

функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную

деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

109.Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение ГИА:

- Операционная система – Microsoft Windows.
- Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- Информационно-правовое обеспечение – Гарант.
- современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
- Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru
- Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

110.Описание материально-технической базы, необходимой для проведения ГИА

1. Мультимедийный класс, включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.
2. Учебные аудитории для проведения государственной итоговой аттестации, групповых предэкзаменационных консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.
3. Калькуляторы, ручки, бумага.

111.Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

1)проведение ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;

2)присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссий);

3)пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

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

Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

–задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью

компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

–письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

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

б) для слабовидящих:

–обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

–выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

–задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения ГИА оформляются увеличенным шрифтом;

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

–обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

–по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

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

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

–по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА, подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

При реализации ООП (ОПОП) высшего образования по письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

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

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

–продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы / представлении научного доклада об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (диссертации) - не более чем на 15 минут.

112.Методические материалы для обучающихся по подготовке и процедуре проведения ГИА (Приложение к программе ГИА).

**Методические материалы для обучающихся по подготовке и
процедуре проведения ГИА**

Государственный экзамен:

Образец содержания билета при сдаче государственного экзамена:

Билет № 1

1. Теоретический вопрос
2. Теоретический вопрос
3. Теоретический вопрос

Для руководства процессом подготовки и написания ВКР назначается научный руководитель.

Научный руководитель:

- оказывает помощь в выборе темы выпускной квалификационной работы;
- формирует задание на подготовку бакалаврской работы;
- оказывает помощь в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения выпускной квалификационной работы;
- помогает в составлении рабочего плана ВКР, подборе литературных источников и информации, необходимых для выполнения работы;
- проводит консультации, оказывает необходимую методическую помощь;
- проверяет выполнение работы и ее частей;
- оказывает помощь в подготовке презентации и доклада выпускной квалификационной работы для ее защиты.

После окончательного выбора темы обучающийся вместе с научным руководителем составляет план подготовки работы и получает от руководителя задание к выполнению выпускной квалификационной работы. В плане намечаются конкретные мероприятия поэтапные сроки выполнения отдельных частей работы. Составленный план является рабочим вариантом содержания **выпускной квалификационной работы** с реферативным раскрытием его частей и разделов.

После получения задания на подготовку выпускной квалификационной работы обучающийся должен приступить к непосредственной работе над ней. Нужно помнить, что подготовка ВКР является научным исследованием, требующим определенного времени.

Контроль хода выполнения работ, предусмотренных заданием, осуществляется в процессе проведения индивидуальных консультаций. Научный руководитель регулярно заслушивает доклады о выполненных работах. Так же руководитель оказывает необходимую методическую помощь.

Научный руководитель проверяет качество работы и степень самостоятельности обучающегося при выполнении работы, его личный вклад в обоснование выводов и

предложений, соблюдение графика выполнения выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа должна отвечать следующим требованиям:

- авторская самостоятельность;
- полнота исследования;
- внутренняя логическая связь, последовательность изложения;
- грамотное изложение на русском литературном языке;
- высокий теоретический уровень.

Работа оформляется в виде текста, выполненного с применением компьютерных технологий с приложениями, графиками, таблицами, формулами, чертежами, схемами и расчетами, списком использованной литературы.

Рекомендуемый объем бакалаврской работы - от 60 до 80 страниц печатного текста без приложений.

Обучающийся должен начать работу над темой с внимательного изучения современных научных разработок в тематической области проводимого исследования, установить степень проработанности темы, найти возможные различные точки зрения российских и зарубежных специалистов по изучаемым вопросам.

В последующем из таких фрагментов формируется конспект будущей работы, представляющий собой логическое и краткое изложение своими словами обработанного материала.

При изучении литературы необходимо выявить дискуссионные вопросы по изучаемой теме. При этом следует привести высказывания ряда авторов, стоящих на разных научных позициях, дать сравнительную, критическую оценку их точек зрения и представить собственное суждение по данному вопросу, обязательно его обосновать в работе. Оно может быть выражено в форме согласия с научными взглядами одного из авторов (или группы авторов) и аргументировано научными доводами, положениями. Собственное суждение может представлять и совершенно иную новую научную позицию выпускника, имеющую веские теоретические доказательства и логические рассуждения из сравнительной оценки различных взглядов ученых. Изложение научных позиций, суждений по изучаемой теме других исследователей и формирование собственного взгляда свидетельствуют о глубине проработки теоретического материала, творческом подходе к разрабатываемой выпускной квалификационной работе и повышают ее качество и ценность.

Выпускная квалификационная работа должна содержать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Каждая глава имеет название в соответствии с темой исследования и подразделяется на соответствующие главы и пункты (параграфы и подпараграфы).

При разработке отдельных тем допускаются по согласованию с научным руководителем некоторые отступления от рекомендуемой структуры работы.

Рекомендуемая типовая структура

Наименование разделов, глав, частей	Кол-во страниц (не более)
ВВЕДЕНИЕ	3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	25
1.1. Определение, выявление предмета исследования. Уточнение терминологии	5
1.2. Обзор современного состояния научных разработок в области объекта и предмета исследования	10
1.3. Обзор методических разработок в проблемной области объекта и предмета исследования	10
ГЛАВА 2. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	25
2.1. Краткая характеристика исследуемого объекта	5
2.2. Анализ состояния системы и системы управления, выявление тенденций и их динамики	12
2.3. Выявление, формулировка проблем в области совершенствования процесса и механизма управления исследуемым объектом	8
ГЛАВА 3. ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	20
3.1. Постановка задач и разработка проекта совершенствование управления	5
3.2. Разработка плана мероприятий по реализации проекта	10
3.3. Оценка эффективности проектных решений	5
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	3
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	4
ПРИЛОЖЕНИЯ	без ограничений

Таким образом, типовая структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех частей (глав): теоретической, аналитической и проектной, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем каждой части (главы), должен составлять примерно 20 - 25 страниц.

Общий объем выпускной квалификационной работы, должен быть не более 100 страниц.

Титульный лист – первый лист выпускной квалификационной работы заполняется по установленной форме.

Содержание включает в себя название глав и пунктов (параграфов и подпараграфов). Напротив названий указываются номера страниц, на которых эти названия размещены. Содержание должно быть сформировано в виде ссылок на страницы.

Вводная часть ВКР

Введение в основных своих положениях повторяет резюме, но излагается без четкого выделения структурных компонентов. Введение целесообразно начать с характеристики актуальности, важности темы исследования, ее востребованности на рынке услуг. Сведения о структуре ВКР, ее количественные характеристики (число разделов, рисунков, таблиц, источников и т.п.), а также перечень ключевых слов, во введении не приводятся. Обязательно во введении перечисление научных и практических *задач*, которые ставились перед исследованием для достижения его цели. Если автор(ы) ВКР имеют опубликованные по теме работы статьи, тезисы, иные разработки – об этом целесообразно указать. Общий объем введения к ВКР не должен превышать трех страниц формата А4.

Одним из важнейших составляющих всей работы является четкая и правильная формулировка объекта и предмета исследования, определение его цели и решаемых для ее достижения задач.

Объект и предмет исследования как категории исследовательского процесса соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та его часть, которая служит предметом исследования. Именно на *предмет* направлено основное внимание автора работы, предмет исследования определяет и саму формулировку темы ВКР. Объект –

понятие более объемное, которое всегда содержит в себе множество проблемных ситуаций, каждая из которых может являться предметом для отдельной исследовательской работы. Формулировка объекта исследования необходима для общего определения проблемного научного пространства, в котором работает автор исследования. Конкретизируется же решаемая в ВКР проблема в формулировке предмета исследования.

Логично из объекта и предмета работы формулируется цель и задачи проводимого исследования.

Цель обусловлена наличием проблемы, определяемой в актуальности и предмете исследования. Формулируется цель кратко, лаконично, однозначно. В качестве цели в самом обобщенном сжатом виде формулируется необходимость получения конкретного результата в итоге выполнения ВКР.

Задачи исследования являются комплексным следствием сформулированной темы, представляют собой перечень тех конкретных поэтапных действий, которые необходимо реализовать для того, чтобы решить определенную проблему и максимально полно раскрыть предмет исследования. Перечень задач обычно приводят в форме перечисления (рассмотреть..., изучить..., описать..., установить..., определить..., рассчитать..., вывести зависимость..., предложить..., сформулировать рекомендации для... и т.п.). Формулировать задачи необходимо по возможности тщательнее, поскольку описание их решения составляет содержание отдельных разделов и глав ВКР и формулировки последних часто рождаются именно исходя из формулировок задач работы.

Содержательная часть ВКР

Содержательная часть ВКР – важнейшая составляющая работы, поскольку отражает процесс исследования студентом научно-теоретической и/или практической проблемы. От содержания этой части ВКР напрямую зависит успешность защиты и итоговая оценка. Она неизбежно делится на разделы и главы в соответствии с логической структурой изложения.

В содержательной части ВКР возможно условно выделять три раздела – теоретический, аналитический (или теоретико-аналитический) и практический (проектный, методический).

В теоретическом разделе ВКР приводят теоретические и методологические основы изучения проблемы, излагают базовые для работы понятия, принципы, классификации. В данном разделе целесообразно провести анализ научной литературы на вопрос освещения тех или иных проблем рассматриваемого объекта и предмета исследования, выделить те из них, которые не имеют однозначного решения и являются спорными или недоработанными в науке. В разделе следует рассмотреть имеющиеся в науке разногласия по поводу объекта и предмета исследования, анализ различий в методологии исследования отдельными учеными одного и того же предмета, различия в классификации и систематизации тех или иных объектов и их причины и т.п.

Данная часть ВКР должна представлять собой не компилятивный набор фраз из нескольких источников, а формулировать точку зрения автора на базовые теоретические вопросы исследования, освещать проблему несогласованности теории и практики, на основе анализа взглядов отдельных ученых на те или иные определения, показатели, классификации, представлять собственный интегральный взгляд на них автора ВКР.

В данном разделе ВКР могут быть использованы методы теоретического обобщения, аналитические, контент-анализа, классификации, систематизации и др.

Новизной в данной части работы являются собственные трактовки автором ВКР понятий и терминов, свои модели структуры рассматриваемых явлений, классификационные схемы, обобщающие характеристики объекта и предмета исследования, и т.п.

Аналитический раздел ВКР содержит анализ, характеристику и детальное изучение предмета исследования. Необходимым условием является рассмотрение взаимосвязей предмета исследования с окружающими его системами и их механизмов, его внутренней структуры, определение параметров развития процессов, определяющих развитие объекта и предмета исследования, изучение динамики составляющих показателей и характеристик.

Данная часть ВКР должна представлять собой исследование предмета ВКР, его детальную характеристику, выявление его новых характеристик и свойств посредством разработанного самим автором работы и согласованного с научным руководителем алгоритма исследовательских действий.

В данном разделе ВКР могут быть использованы эмпирические методы исследований – статистические, социологические, балансовые, математические, методы ГИС-технологий, экспертных оценок факторного анализа, прогнозирования и др.

Новизной в данной части работы являются полученные и проанализированные самим автором материалы соцопросов, построенные базы данных, рассчитанные показатели и параметры динамики и/или тенденций развития, описанные причинно-следственные взаимосвязи, составленные на данном основании прогнозы дальнейших путей развития предмета исследования.

Практический раздел ВКР должен содержать конкретные предложения по решению проблемы или задачи, вытекающие из предыдущих анализов и обоснований. В этой главе можно предложить варианты эффективных экономических и управленческих спрогнозировать социально-экономические процессы, определить перспективные направления развития, внести предложения по совершенствованию исследуемого объекта. Могут быть также указаны перспективы дальнейшей разработки темы. В этой главе, независимо от ее направления, обязательно использование цифрового и фактического материала.

Необходимо стремиться к тому, чтобы каждый вывод был обоснован, подкреплен необходимыми данными. Все рекомендации и предложения необходимо обосновывать, опираясь на выводы по результатам анализа. В этой части работы системный подход, учитывающий большинство взаимно обусловленных задач, комплексный подход в оперативно-стратегическом управлении, принцип динамичности, предполагающие регулярную корректировку подготовленных документов в связи с изменившимися условиями, а также с методами выполнения управленческих работ. После этого формулируются конкретные предложения, и обосновывается целесообразность внедрения предложений на изучаемом объекте. Необходимо провести сравнение всех рекомендованных мероприятий с исходным вариантом и выявить их преимущества, а также обосновать достаточность предложенных мероприятий для реализации поставленных целей.

При написании каждой из частей работы важно не допускать случаев необоснованного заимствования фрагментов текстов, написанных иными авторами, нельзя выдавать чужие фразы, выводы, результаты исследования за собственные. Подобные способы составления текста ВКР приводят лишь к снижению показателя его оригинальности при проверке в системе «Антиплагиат» и свидетельствует о несамостоятельности исследования.

Выводы к ВКР

Общие выводы к ВКР выполняют роль заключения, обусловленного процессом всего проведенного исследования. Выводы ВКР представляют собой не простой перечень полученных результатов проведенного исследования, а их итоговый синтез, т.е. формулирование того нового, что вынесено автором в ходе изучения и решения проблемы. Это последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их прямое соотношение со сформулированными во введении целью и задачами, теоретической и практической значимостью и ценностью. Заключительная часть предусматривает также обобщенную итоговую оценку выполненной работы.

Рекомендуется выводы представить в виде нумерованного списка, в котором будет такое же количество пунктов, сколько их сформулировано в перечне задач. На каждую сформулированную задачу нужно привести два-три предложения наиболее значимых полученных обобщений, важнейших причинно-следственных результатов, разработанных авторских предложений, итогов расчетов и т.п.

Общие требования к оформлению работы

Оформление выпускной квалификационной работы должно быть единообразным и отвечать стандартным требованиям, предъявляемым при подготовке печатных работ.

Выпускная квалификационная работа, оформляется на компьютере, текст печатается на стандартной нелинованной белой бумаге формата А4 с одной стороны листа. Объем выпускной квалификационной работы составляет от 70 до 80 страниц без приложений.

Заголовки глав, введение, заключение, список использованных источников, приложения располагаются в середине строки без точки в конце и пишутся прописными буквами в середине строки.

Заголовки пунктов (параграфов) печатаются с абзацного отступа строчными буквами с первой прописной буквы без точки в конце. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы в заголовках не допускаются.

Главы и пункты обозначаются арабскими цифрами, разделенными точками. Номер пункта (параграфа) включает номер главы и порядковый номер параграфа, например, 1.1, 1.2, 1.3 и т.д., выделять главы и разделы нельзя. Подпункты же можно выделять только полужирным шрифтом, а не курсивом. Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям. Текст работы должен быть выровнен по ширине.

Изложение выпускной квалификационной работы должно быть логичным, четким, литературным, вестись в безличной форме (например, «мы предлагаем...» или «по нашему мнению...»).

Расстояние между заголовками и текстом должно быть 2 интервала.

Шрифт TimesNewRoman, размер шрифта 14, междустрочный интервал - полуторный.

Поля: слева - 30 мм, сверху и снизу - по 20 мм, справа - 10 мм.

Все страницы нумеруются, начиная с третьей страницы (титульный лист, и содержание не нумеруются, но считаются первой, второй страницей).

Цифру порядкового номера страницы ставят в правом углу верхнего поля страницы арабскими цифрами 11 размером кегля.

Текст делят на абзацы. Каждый абзац начинается с красной строки. Красная строка - отступ от левого края 1, 25 мм.

Выпускная квалификационная работа должна быть переплетена.

Оформление таблиц, рисунков, графиков, иллюстраций - рисункам считаются чертежи, схемы, формы документов, собственно рисунки, фотографии и т.п. Рисунки имеют сквозную нумерацию. Например, для главы 2 нумерация рисунков будет 2.4, 2.5. где «2» это номер главы, а «4» порядковый номер рисунка.

В тексте ВКР на каждый рисунок необходимо делать ссылку, например, «На рис.3.1 представлено...». Рисунки должны иметь названия. Названия, как и номера, располагаются под рисунком, выравнивание по центру. В необходимых случаях к рисунку дается пояснительный текст.

При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

Сравнивать показатели нужно при помощи таблиц, которые могут располагаться как в тексте, так и вынесены в раздел приложений. По всему

тексту должны размещаться ссылки на таблицы, например, «В табл.3.4 приведены данные...». Таблицы размещаются сразу после текста, где указана ссылка и обязательное условие – сквозная нумерация таблиц. Сначала ставится номер раздела, а затем порядковый номер таблицы. Цифры разделяются точкой. Например, Таблица 3.4, где «3» – номер главы или раздела, а «4» – порядковый номер таблицы.

Наименование таблицы приводится сверху. Слово «Таблица» сокращать нельзя. Перед наименованием таблицы, отступив одну строку от предыдущего текста, по правому краю делается надпись:«Таблица 3.4». Далее на следующей строке по центру располагается наименование таблицы, ниже - сама таблица. Не рекомендуется перенос таблиц на другую страницу. Шрифт внутри таблицы может быть меньше 14-го. В случае если таблица занимает место по тексту, более полстраницы, ее рекомендуется перенести в приложения и далее по тексту делать ссылку на приложение.

Названия строк и столбцов в таблице начинаются с заглавной буквы, а в подзаголовках все буквы строчные. Точку можно ставить только в том случае, если есть сокращение. Также нельзя заголовки и подзаголовки строк (столбцов) разделять косыми линиями.

В таблицах следует указывать единицы измерения.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа.

Оформление библиографических ссылок- при использовании в работе материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

После любого заимствования (в виде цитаты, рисунка, таблицы, формулы) в тексте работы делаются ссылки. Ссылки оформляются в виде сносок на той странице, где дается ссылка.

Правила написания формул, символов - формулы располагают отдельными строками в центре листа или внутри текстовых строк. В тексте рекомендуется помещать формулы короткие, простые, не имеющие самостоятельного значения и не пронумерованные. Наиболее важные формулы, а также длинные и громоздкие формулы, содержащие знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования, располагают на отдельных строках.

Нумеровать следует наиболее важные формулы, на которые имеются ссылки в работе. Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы.

Формулы и уравнения пишутся в отдельной строке, а между ними и текстом должны быть отступы как сверху, так и снизу.

Правила оформления приложений- выпускная квалификационная работа может иметь приложения, состав и содержание которых, определяется конкретно автором. Приложения, как правило, используют для объемного цифрового материала, который, будучи размещенным, в тексте, затруднил бы чтение и отвлек бы от основной линии научного исследования.

Приложения, это заключительная часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. В приложениях дается объемный статистический материал, рисунки, диаграммы, графики, которые могли бы в тексте работы занять достаточно места и отвлек от сути исследования, на приложения делаются ссылки по

тексту бакалаврской работы. В приложения переносят анкеты, таблицы, рисунки, которые в тексте работы занимают место более полстраницы. Кроме того, в приложении могут быть приведены расчетные материалы, формы документов, оперативная документация, различные методики и инструкции небольшого объема.

Приложения оформляют как продолжение ВКР. Каждое приложение следует начинать с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение». Приложение должно иметь содержательный заголовок.

В приложении рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложении также можно включать иллюстрации, таблицы, выполненные на листах формата А3 (297х420 мм).

Приложения начинаются с нового листа А4, на котором по центру сверху написано «ПРИЛОЖЕНИЕ». Как видно, слово пишется исключительно заглавными буквами русского алфавита. Название самого приложения нужно обозначать арабскими цифрами.

При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме.

Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

Список литературы - органическая часть любой научной работы. Список включает в себя цитируемые в данной работе, просмотренные произведения, архивный материал, имеющий отношение к теме.

Включаются все использованные при подготовке выпускной квалификационной работы, а не только те, на которые имеется ссылка в тексте работы.

Нормативные акты и иные источники необходимо располагать в следующей последовательности.

1. Нормативные правовые акты.
2. Официальные материалы (резолюции и рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.).
3. Монографии, учебники, учебные пособия, научные статьи.
4. Источники на иностранных языках.
5. Интернет-сайты.

Списки разделов составляются в алфавитном порядке.

Для печатных изданий указываются Ф.И.О. автора, название работы, место издания, наименование издательства, год издания и количество страниц общего объема книги.

Нормативно-правовые акты размещаются в списке литературы по юридической силе:

- международные законодательные акты – по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы – по алфавиту;
- законы РФ – по хронологии;
- указы Президента РФ – по хронологии;

– акты Правительства РФ – по хронологии;
– акты министерств и ведомств в последовательности – приказы, постановления, положения, инструкции министерства – по алфавиту, акты – по хронологии.

– Законы субъектов РФ;
– Решения иных государственных органов и органов местного самоуправления. Постановления пленумов Верховного Суда РФ и Высшего арбитражного суда РФ включаются в раздел судебной практики.

Пример оформления нормативно-правовых актов:

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ) // «Собрание законодательства РФ», 14.04.2014, N 15, ст. 1691.

За перечнем нормативно-правовых актов в списке литературы следует перечень специальной литературы и периодики. Список литературы составляют непосредственно по данным печатного издания или выписывают из каталогов и библиографических указателей полностью, без пропусков каких-либо элементов, сокращений заглавий и т.п. Например,

1. Жабина С.Г. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании / С.Г. Жабина. – М.: Академия, 2016. – 336 с.

2. Волков М.В. Современная экономика/ М.В. Волков, А.В. Сидоров. – СПб.: Питер, 2016. – 155 с.

Оформление электронных источников приводят следующим образом, например:

1. Рекомендации по оформлению списка литературы [Электронный ресурс] / Всероссийский банк учебных материалов; ред. Марфунин Р.М.– Режим доступа: <http://referatwork.ru>– свободный (Дата обращения: 16.08.2015 г.).

2. Мирошниченко Д. Обзор рынка фитнес услуг [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.openbusiness.ru/biz/business/obzor-rynka-fitness-uslug/>– свободный (Дата обращения: 16.08.2015 г.).

Равнозначные источники размещаются в списке литературы в алфавитном порядке. При этом издания на иностранных языках размещаются в конце списка после русскоязычных источников в порядке латинского алфавита.

Презентацию необходимо подготовить для более наглядного представления своей работы. Раздаточный материал представляется по желанию и служит для наглядного представления содержания доклада на защите. И презентация, и раздаточный материал - это иллюстративный материал, необходимый для успешной защиты. В нем отражаются в наглядной форме основные положения проведенного исследования. Содержание раздаточного материала определяется автором самостоятельно в соответствии с графическим материалом выпускной работы. Это графики, диаграммы, рисунки, небольшие таблицы удобные для восприятия.

Раздаточный материал должен быть скреплен, сброшюрован в стандартные папки формата А4 и размножен в количестве экземпляров, соответствующих числу членов комиссии, и роздан им перед защитой.

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал.

На слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением.

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд. В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Каждый слайд презентации необходимо пронумеровать. Номер страницы и указание темы и автора работы показывают в нижней части слайда. Презентация должна иметь титульный лист с указанием темы, Ф.И.О. исполнителя, Ф.И.О. научного руководителя.

Форма титульного листа выпускной квалификационной работы бакалавра

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ,
СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»**

Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

«ТЕМА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ, УТВЕРЖДЕННАЯ ПРИКАЗОМ»

43.03.03 Гостиничное дело

Исполнитель:

Обучающийся ____ курса

Профиль Гостиничная деятельность
(очной/заочной) формы обучения

Фамилия Имя Отчество

Научный руководитель:

указать должность научного руководителя по кафедре,
ученую степень и ученое звание

Фамилия И.О.

Москва – 20__

Форма последнего листа выпускной квалификационной работы бакалавра

Исполнитель выпускной квалификационной
работы: студент 4 курса направления
43.03.03 «Гостиничное дело», Института туризма, рекреации,
реабилитации и фитнеса _____ (ФИО студента)

Нормоконтроль _____ (Рогачева О.А.)

Научный руководитель:
(ученая степень, ученое звание) _____ (ФИО руководителя)

Заведующий кафедрой Туризма и
гостиничного дела: доктор социологических
наук, профессор _____ (Дусенко С.В.)

Дата защиты « » _____ 20__ г.

Оценка за защиту _____

Председатель государственной
аттестационной комиссии: доктор
исторических наук, профессор _____ (Путрик Ю.С.)

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
по выполнению курсовой работы
дисциплины**

Б1.В.28 «Организация и технология ресторанного сервиса»

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2019, 2021 г.

Москва – 2018 г.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 89 от «12» сентября 2018 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
рекреации и спортивно-оздоровительного туризма
Протокол № 14 от «13» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
рекреации и спортивно-оздоровительного туризма
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
рекреации и спортивно-оздоровительного туризма
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
рекреации и спортивно-оздоровительного туризма
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Автор:

Максаковская Наталья Сергеевна, кандидат педагогических наук, доцент,
доцент кафедры рекреации и спортивно-оздоровительного туризма ФГБОУ ВО
«РГУФКСМиТ»

Беломестнова Маргарита Евгеньевна - кандидат педагогических наук, доцент
кафедры Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»

Рецензент:

Данные методические указания предназначены для студентов, изучающих дисциплину Б1.В.28 «Организация и технология ресторанного сервиса» и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа является важной и обязательной формой процесса изучения профессиональных дисциплин и представляет собой самостоятельное научно-практическое исследование студента в области определения дисциплины.

На основе изучения учебной и научной литературы, законодательных и иных нормативно-правовых актов, а также профессиональной практики студент должен самостоятельно проанализировать, систематизировать и изложить материал избранной им темы, высказать свое мнение по тем или иным рассматриваемым проблемам, провести сравнительный анализ процессов, происходящих в гостиничной индустрии.

Курсовая работа представляет собой результат самостоятельной творческой деятельности студента. Творческая самостоятельность студента проявляется в умении находить в используемых при написании работы источниках различные мнения ученых по исследуемой тематике, разбираться в имеющихся спорных мнениях, в способности приводить аргументы в подкрепление тех или иных позиций.

Курсовая работа имеет своей целью закрепить и систематизировать знания, полученные при изучении дисциплины «Организация и технология ресторанного сервиса», научить студентов применять знания для анализа, определения тенденций развития, формулированию выводов и разработке решений по конкретным современным проблемам. Курсовая работа в учебном плане имеет важную контрольную функцию. Качество ее выполнения, уровень защиты отражает умение студента использовать категориальный аппарат дисциплины.

Целью курсовой работы по дисциплине «Организация и технология

ресторанного сервиса» является обучение студентов организации работы предприятий ресторанного бизнеса и процесса обслуживания.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы по дисциплине «Организация и технология ресторанного сервиса» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении курса «Организация и технология ресторанного сервиса»;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение организации и функционирования функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания гостей.

В процессе работы студент должен уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

Основным требованием, предъявляемым к курсовой работе, является высокий научно-теоретический и практический уровень ее содержания. Он может быть достигнут при соблюдении ряда обязательных условий, которые заключаются в следующем:

- во-первых, курсовая работа не должна быть просто компиляцией, то есть заимствованием чужих мыслей, необходим собственный анализ исследуемых источников;

- во-вторых, курсовая работа должна включать в себя не только теоретический аспект исследуемых проблем, но и практический, с выводами и рекомендациями.

Студент обязан обосновать выбор темы своей курсовой работы ее важным научно-теоретическим и практическим значением, актуальностью. Необходимо четко определить цели написания работы, до конца продумать ее содержание. Это позволит качественно разработать тему, то есть изучить необходимую литературу; собрать и проанализировать материалы, относящиеся к рассматриваемой проблеме, в том числе монографические, архивные, справочные и другие; сформулировать основные выводы; правильно оформить работу в научно-литературном отношении и только тогда представить ее научному руководителю для написания отзыва и на защиту.

2. Выбор темы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой Рекреации и спортивно-оздоровительного туризма. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине «Организация и технология ресторанного сервиса» приведены ниже. После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой Туризма и гостиничного дела.

3. Ход работы

1. Выбор темы исследования.
2. Формирование плана работы.
3. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
4. Выполнение смысловой части работы.
5. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).

6. Оформление списка литературы.

4. Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 1);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1. Теоретическая часть; 2. Практическая часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

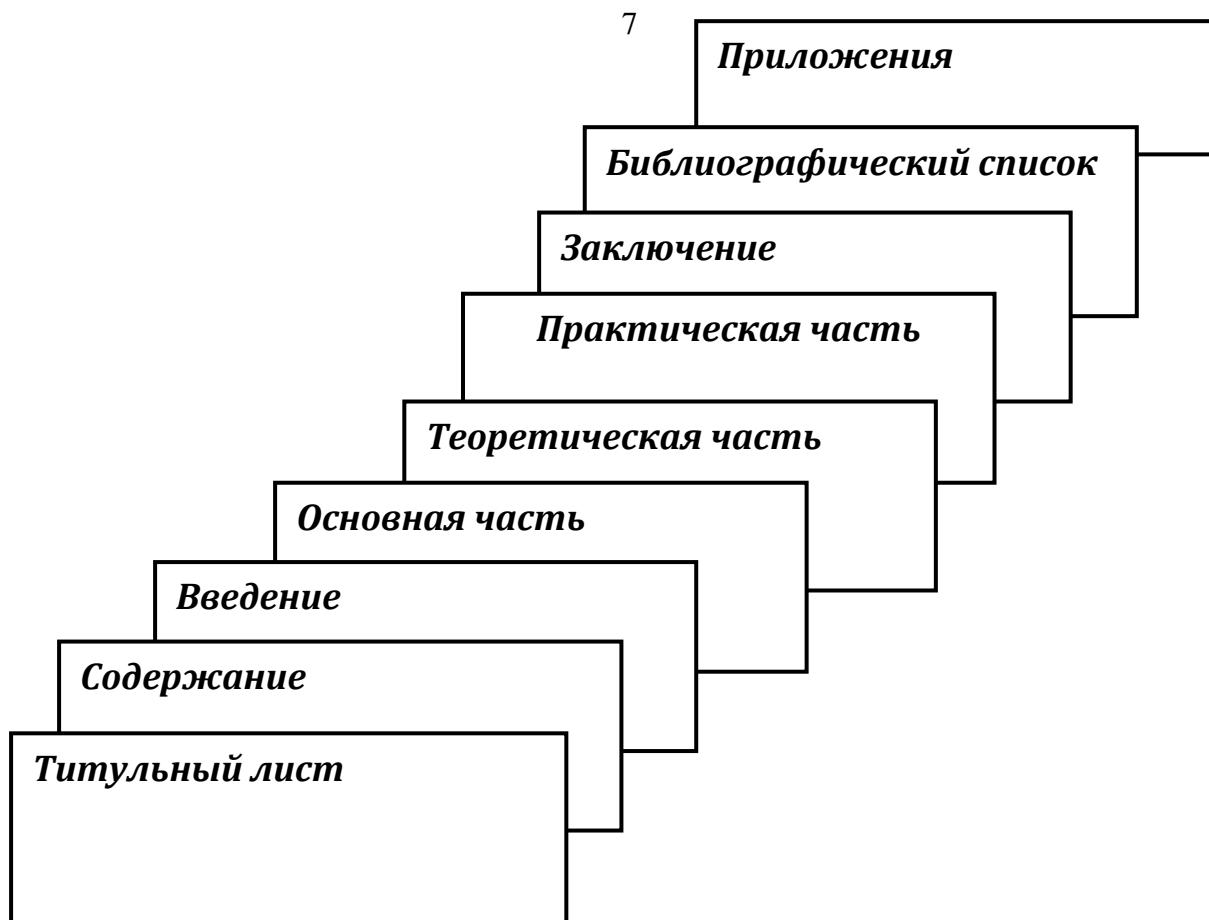


Рис. 1. Структура текстового документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры.
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;
- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- объект;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из трех частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из

первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (в т.ч. профессиональную прессу).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

4.2. Выполнение практической части

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков организации работы предприятий ресторанного бизнеса и процесса обслуживания.

Задачи практической части курсовой работы заключаются в разработке рекомендаций по совершенствованию организации деятельности предприятия ресторанного сервиса (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Совершенствование работы службы питания в гостинице
«....»

1 Теоретическая часть

- 1.1 Структура и организация работы службы питания в гостинице
- 1.2 Стандарты обслуживания в службе питания в гостинице
- 1.3 Технологии обслуживания гостей службой питания в гостинице

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Совершенствование работы службы питания в гостинице
«....»

2 Практическая часть

- 2.1 Общая характеристика гостиницы «.....».
- 2.2 Организация работы службы питания в гостинице «.....».
- 2.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы питания в гостинице «.....»

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение

«мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и должно содержать общие выводы по теме (2-3 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы

сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы.

5.1 Общие требования к оформлению работы.

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297).

Объем работы: 25-30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор Microsoft Word, следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210x297);

- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - Times New Roman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,

- цвет шрифта – черный,

- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д.

Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки.

Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы).

В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3).

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в

сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела – в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2).

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков

столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные для формулирования выводов.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова

«Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3-6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;

- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2008. - 39 с.

Стандарты:

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг / Л. В. Баумгартен. – М.: Академия, 2015. – 375 с.

Электронные ресурсы:

Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I (в ред. от 18.07.2019) [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/9005388>.

Статья из журнала:

Нарглиева, Л. Б. Реализация процессного подхода на примере работы службы приема и размещения / Л. Б. Нарглиева // Проблемы современной экономики. – 2016. – № 35. – С. 149-154.

Статья из сборника трудов конференции:

Душомова, А. С. Лицо отеля: служба приема и размещения / А. С. Душомова, Л. А. Насырова / Материалы II Всероссийской научно-практической конференции «Международный туризм и спорт». – М., 2015. – С. 270-272.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий

и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы.

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета

кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится 5 лет.

9. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ

1. Особенности питания жителей зарубежных стран
2. Особенности ресторанов с национальной кухней
3. Основные виды специального обслуживания в ресторане

4. Этическая культура ресторанного сервиса
5. Эстетика оформления интерьера ресторана
6. Управление конфликтами в ресторане
7. Организация рекламы в ресторанном сервисе
8. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля
9. Организация и методы подбора персонала ресторана
10. Организация презентации ресторана
11. Основные формы продвижения ресторанных услуг
12. Менеджмент ресторанного сервиса
13. Инновации в сфере ресторанного бизнеса и условия повышения инновационной активности.
14. Изучение и прогнозирование спроса на продукцию и услуги ресторанно-гостиничного бизнеса.
15. Конкурентоспособность предприятий ресторанного бизнеса, оценка качества.
16. Организация контроля и пути повышения качества услуг предприятий питания.
17. Управление качеством услуг на предприятиях ресторанного бизнеса.
18. Оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятиях питания.
19. Управление сервисом в предприятиях питания.
20. Организация обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.
21. Мотивация и стимулирование труда и методы их активизации на предприятиях питания.
22. Методы управления персоналом и их использование в ресторанном сервисе.
23. Диагностика профессиональной пригодности персонала на предприятиях питания.
24. Особенности принятия, реализации и контроля решений на предприятиях питания.

25. Конкурентоспособность предприятий питания, факторы на нее влияющие.
26. Совершенствование процессов обслуживания на предприятиях питания.
27. Формы обслуживания на предприятиях питания, их выбор и методы оценки
28. Документы и показатели, регламентирующие показатели сервиса на предприятиях питания.
29. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг, формирование восприятия обслуживания.
30. Психология клиента и его поведение в процессе выбора исполнителя услуги.
31. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.
32. Содержание сервиса и услуги на предприятиях питания
33. Задачи и пути совершенствования обслуживания на предприятиях питания.
34. Требования к предприятиям питания различных типов и классов в рамках сервиса.
35. Психология клиента, его поведение в процессе выбора исполнителя услуги.
36. Этапы формирования восприятия процесса обслуживания.
37. Сущность и стратегия обслуживания. Виды, методы и формы обслуживания.
38. Характеристика и оснащение торговых помещений. Виды, назначение, характеристика торговых помещений.
39. Подготовка к обслуживанию гостей.
40. Организация и искусство обслуживания.
41. Особенности организации обслуживания в барах.
42. Особенности организации обслуживания в гостинице.
43. Организация обслуживания иностранных туристов.
44. Особенности традиций и кухонь народов мира.

11. Список рекомендуемой литературы:

а). Основная литература:

1. <https://rucont.ru/efd/146379> Артемова, Е.Н. Организация питания и обслуживания в туристских и гостиничных комплексах : учеб. пособие для вузов / К.В. Власова, Н.И. Царева, Е.Н. Артемова .— Орел : ОрелГТУ, 2010 .— 139 с. — 137 с. ID146379.
2. Жилкова Ю.В. Организация ресторанного бизнеса: учеб. пособие для обучения студентов вузов: рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 171-172 (41 назв.). - ISBN 978-5-4377-0026-6: 700.50.

б). Дополнительная литература:

1. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подг. 101100: рек. УМО учебн. Заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма/ Е.В. Субботина, Л.Е.Глаголева, Е.А. Высотина.- СПб.: Троицк. Мост, 2014.-349с.: ил.

Периодические издания:

1. Гостиничное дело: журнал. - М., 2015, 2016
2. Линия вкуса: журнал индустрии гостеприимства. - М., 2015, 2016
3. Современный отель: журнал. - М., 2015, 2016
4. Гостиница и ресторан: журнал.- М, 2015, 2016

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. [http:// www.tourlib.net](http://www.tourlib.net) - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.

5. <http://www.ratanews.ru> - Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;
6. <http://www.NoReCa.ru>- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
7. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень классифицированных туристских объектов
8. <http://prohotel.ru/> - Гостиничный портал новостей
9. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал
10. <http://минобрнауки.рф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.
11. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office 2016.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web (или аналог).
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru
2. «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
3. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>
4. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал.

2. <http://www.tssr.ru/> – сайт Федерации спортивного туризма России.
3. <http://www.skitalets.ru/> – сервер для туристов и путешественников «Скиталец».
4. <http://минобрнауки.рф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.
5. <http://www.rosmintrud.ru/> – сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.
6. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.
7. <http://mducekt.mskobr.ru/> – сайт Государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования города Москвы «Московский детско-юношеский центр экологии, краеведения и туризма».
8. <http://turcentrrf.ru/> – сайт Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Федеральный центр детско-юношеского туризма и краеведения».

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

- *программное обеспечение дисциплины (модуля):*
 1. Операционная система – Microsoft Windows.
 2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office 2016.
 3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web (или аналог).
 4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*
 1. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru
 2. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА
Кафедра Рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

на тему: «.....»

Выполнил: студент __ курса __ группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: Гостиничное дело

Иванов Иван Иванович

Проверил: _____

Москва 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
по выполнению курсовой работы
дисциплины**

Б1.В.25 «Организация гостиничной деятельности»

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2019, 2021 г.

Москва – 2018 г.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 89 от «12» сентября 2018 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № 14 от «13» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Автор:

Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук, доцент, зав.
кафедрой Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,
Авилова Наталья Леонидовна- доктор исторических наук, профессор кафедры
Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,

Рецензент: к.п.н., доцент Петрачева И.В.

Данные методические указания предназначены для студентов, изучающих дисциплину «Организация гостиничной деятельности» и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа – это самостоятельное, комплексное исследование, предполагающее творческий подход к проработке его содержания при соблюдении стандартов и грамотности оформления. Выполняя курсовую работу, студент систематизирует, углубляет и закрепляет полученные знания. Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

Курсовая работа имеет своей целью закрепить и систематизировать знания, полученные при изучении дисциплины «Организация гостиничного дела», научить студентов применять знания для анализа, определения тенденций развития, формулированию выводов и разработке решений по конкретным современным проблемам. Курсовая работа в учебном плане имеет важную контрольную функцию. Качество ее выполнения, уровень защиты отражает умение студента использовать категориальный аппарат дисциплины.

Целью курсовой работы по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» является обучение студентов процессам организации обслуживания в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;

- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;

- изучение организации и функционирования функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей.

В процессе работы студент должен уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;

- анализировать научную и учебно-методическую литературу;

- обобщать изученный материал;

- делать выводы и предложения.

2. Выбор темы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой Туризма и гостиничного дела. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине «Организация гостиничного дела» даны далее в списке. После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой Туризма и гостиничного дела.

3. Ход работы

1. Выбор темы исследования.

2. Формирование плана работы.

3. Подбор необходимого теоретического и практического материала.

4. Выполнение смысловой части работы.

5. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).

6. Оформление списка литературы.

4. Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 2);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1. Теоретическая часть; 2. Практическая часть
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

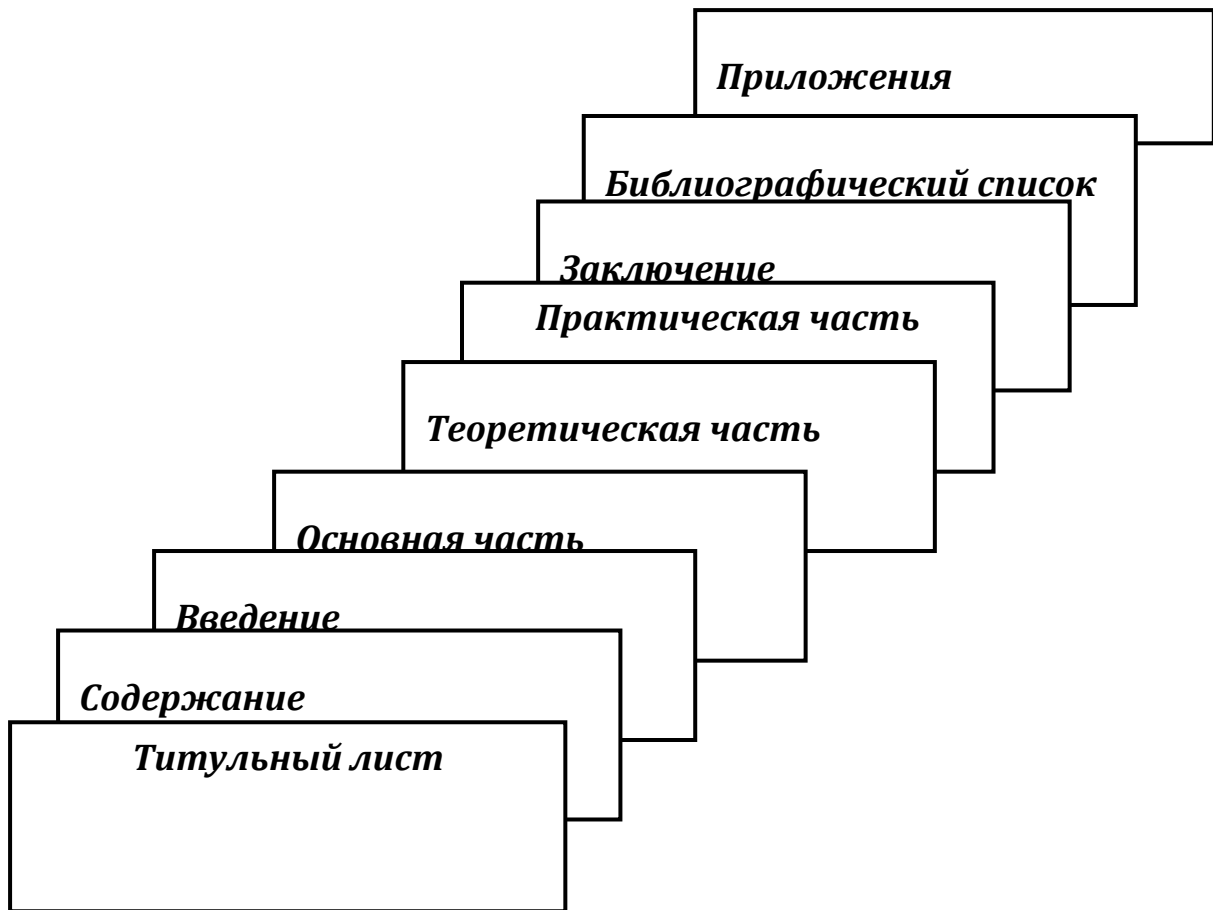


Рис. 1. Структура текстового документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры.
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;
- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- объект;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается

автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Отель 5*», «Гостиница и ресторан» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Организации работы административно-хозяйственной службы»

1 Теоретическая часть

1.1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.

1.2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности.. Должностные обязанности супервайзеров данной службы.

4.2. Выполнение практической части

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа организации и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии гостеприимства).

Задача данной части курсовой работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Организации работы административно-хозяйственной службы».

2 Практическая часть.

2.1. Общая характеристика гостиницы «.....».

2.2. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы «.....».

2.3. Технология работы поэтажного персонала в гостинице «.....».

2.4. Разработка мероприятий по совершенствованию организации работы административно-хозяйственной службы гостиницы «.....».

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и должно содержать общие выводы по теме (2-3 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные,

расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы.

5.1 Общие требования к оформлению работы.

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297).

Объем работы: 25-30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор Microsoft Word, следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210x297);

- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - Times New Roman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,

- цвет шрифта – черный,

- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с

нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки.

Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы).

В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3).

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела – в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2).

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно

номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3-6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2008. - 39 с.

Стандарты:

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для

федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

1.Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело": рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. – М.: Academia, 2013. – 285 с.

2.Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. – М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. – 52 с.

3.Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 110 с.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD–ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем. требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD–ROM дисковод ; 16–бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web–мастер Козлова Н.В. – Электрон. дан. – М. : Рос. гос. б–ка, 2008– . – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] : многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.–техн. ин–т. – Электрон. журн. – Долгопрудный : МФТИ, 2018. – Режим доступа: <http://zhurnal.mipt.rssi.ru>.

*Составные части документов**Статья из книги*

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж. межрегион. ин–т обществ. наук, Воронеж. гос. ун–т, Фак. романо–герман. истории. – Воронеж, 2016. – С. 101–106.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст

единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы.

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится 5 лет.

9. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ

Тематика курсовых работ.

1. Внешние и внутренние стандарты обслуживания потребителей гостиничных услуг.
2. Гостиничный цикл полносервисного отеля.
3. Доходы гостиничного предприятия и резервы их роста.

4. Повышение конкурентоспособности отеля.
5. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства.
6. Критерии отбора персонала для сферы гостиничного бизнеса.
7. Крупнейшие гостиничные корпорации мира.
8. Материально-техническое обеспечение гостиниц.
9. Общие требования к системе качества и обслуживающему персоналу.
10. Организации и технология работы службы приема и размещения гостиницы.
11. Организация и специфика деятельности малых гостиниц.
12. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.
13. Организация обслуживания в гостиничных комплексах.
14. Организация производства на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
15. Организация транспортного обслуживания в гостиницах.
16. Организация труда и управления на предприятии сервиса.
17. Основные службы гостиничного предприятия и их взаимодействие.
18. Особенности управления малым бизнесом в индустрии гостеприимства и туризма.
19. Оценка качества гостиничного обслуживания.
20. Самые необычные, оригинальные отели мира.
21. Служба обслуживания в номерах: определение, отличительные особенности, значение.
22. Специфика общения персонала гостиницы с посетителями.
23. Тенденции развития гостиничного бизнеса.
24. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства и туризма и их сравнительный анализ.
25. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства на примере
26. Деятельность гостиничных цепей на российском рынке гостиничных услуг.

27. Проблемы создания российских гостиничных цепей .
28. Особенности функционирования малых гостиниц.
29. Национальные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
30. Организация и технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
40. Организация и технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
41. Организация и технология работы службы консьержей в гостинице.
42. Организация и технология работы службы дворецких в гостинице.
43. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
44. Организация и технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
45. Организация и технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
46. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
47. Стандарты обслуживания в гостиницах (на примере любой гостиницы).
48. Стандарты обслуживания в гостиничных цепях (на примере любой гостиничной цепи).
49. Организация и обслуживание конференций в гостиницах.
50. Организация работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

11. Список рекомендуемой литературы:

а). Основная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
2. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
3. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
5. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
6. Родионова, Н. С. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подг. 101100: рек. УМО учебн. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма/ Е. В. Субботина, Л. Е. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб. : Троицк. Мост, 2014. -349с. : ил.

б). Дополнительная литература:

- 1.. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и

упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.

2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.

3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). –Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.

4. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ Джон Р. Уокер.- 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013-735с.

Периодические издания:

1. Гостиничное дело: журнал. - М., 2015, 2016
2. Линия вкуса: журнал индустрии гостеприимства. - М., 2015, 2016
3. Современный отель: журнал. - М., 2015, 2016
4. Гостиница и ресторан: журнал.- М, 2015, 2016

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
5. <http://www.ratanews.ru>- Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;
6. <http://www.NoReCa.ru>- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания

7. <http://old.handbooks.ru>- Электронные бизнес-энциклопедии «Управление отелем», «Стандарты и качество отеля»

8. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал.

<http://минобрнауки.рф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.

9. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение практики:*

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

5. Специализированное программное обеспечение:

- Специализированная программа EхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).

- Специализированная программа EхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

Отечественные базы данных:

1. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru

2. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия
<http://www.garant.ru/>

3. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru

4. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest
www.proquest.com

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал.

2. <http://www.tssr.ru/> – сайт Федерации спортивного туризма России.

3. <http://www.skitalets.ru/> – сервер для туристов и путешественников «Скиталец».

4. <http://минобрнауки.пф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.

5. <http://www.rosmintrud.ru/> – сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

6. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.

7. <http://mducekt.mskobr.ru/> – сайт Государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования города Москвы «Московский детско-юношеский центр экологии, краеведения и туризма».

8. <http://turcentrrf.ru/> – сайт Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Федеральный центр детско-юношеского туризма и краеведения».

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

1. Операционная система – Microsoft Windows.

2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office 2016.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web (или аналог).
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
2. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА
Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

на тему: «Организация транспортного обслуживания в гостиницах»

Выполнил: студент __ курса __ группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: Гостиничное дело

Иванов Иван Иванович

Проверил: _____

Москва 20__ г.

Дусенко Светлана Викторовна, Авилова Наталья Леонидовна

**Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Дисциплины «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»**

Подписано в печать _____ . Усл.-печ. П. 27-1,6 п.л

Тираж _____ экз.

Отпечатано в ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,
105122, г. Москва, Сиреневый бульвар, 4

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
по выполнению курсовой работы
дисциплины
Б1.В.17 «Классификация средств размещения»**

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2019, 2021 г.

Москва – 2018 г.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 89 от «12» сентября 2018 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № 14 от «13» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Автор:

Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук, зав. кафедрой
Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,

Беломестнова Маргарита Евгеньевна - кандидат педагогических наук, доцент
кафедры Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»

Рецензент:

Данные методические указания предназначены для студентов, изучающих дисциплину Б1.В.17 «Классификация средств размещения» и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа является важной и обязательной формой процесса изучения профессиональных дисциплин и представляет собой самостоятельное научно-практическое исследование студента в области определения дисциплины.

На основе изучения учебной и научной литературы, законодательных и иных нормативно-правовых актов, а также профессиональной практики студент должен самостоятельно проанализировать, систематизировать и изложить материал избранной им темы, высказать свое мнение по тем или иным рассматриваемым проблемам, провести сравнительный анализ процессов, происходящих в гостиничной индустрии.

Курсовая работа представляет собой результат самостоятельной творческой деятельности студента. Творческая самостоятельность студента проявляется в умении находить в используемых при написании работы источниках различные мнения ученых по исследуемой тематике, разбираться в имеющихся спорных мнениях, в способности приводить аргументы в подкрепление тех или иных позиций.

Курсовая работа имеет своей целью закрепить и систематизировать знания, полученные при изучении дисциплины «Классификация средств размещения», научить студентов применять знания для анализа, определения тенденций развития, формулированию выводов и разработке решений по конкретным современным проблемам. Курсовая работа в учебном плане имеет важную контрольную функцию. Качество ее выполнения, уровень защиты отражает умение студента использовать категориальный аппарат дисциплины.

Целью курсовой работы по дисциплине «Классификация средств размещения» является изучение основ в области классификации гостиниц и

иных средств размещения, порядка и основных требований к проведению работ по классификации объектов туристской индустрии; формирования у обучающихся компетенций в области принятия и исполнения государственных решений в области обеспечения качества и безопасности гостиничных услуг и безопасности гостя, защиты прав потребителей гостиничных услуг.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы по дисциплине «Классификация средств размещения» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении курса «Классификация средств размещения»;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение основ в области классификации гостиниц и иных средств размещения, порядка и основных требований к проведению работ по классификации объектов туристской индустрии.

В процессе работы студент должен уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

Основным требованием, предъявляемым к курсовой работе, является высокий научно-теоретический и практический уровень ее содержания. Он может быть достигнут при соблюдении ряда обязательных условий, которые заключаются в следующем:

- во-первых, курсовая работа не должна быть просто компиляцией, то есть заимствованием чужих мыслей, необходим собственный анализ исследуемых источников;

- во-вторых, курсовая работа должна включать в себя не только теоретический аспект исследуемых проблем, но и практический, с выводами и рекомендациями.

Студент обязан обосновать выбор темы своей курсовой работы ее важным научно-теоретическим и практическим значением, актуальностью. Необходимо четко определить цели написания работы, до конца продумать ее содержание.

Это позволит качественно разработать тему, то есть изучить необходимую литературу; собрать и проанализировать материалы, относящиеся к рассматриваемой проблеме, в том числе монографические, архивные, справочные и другие; сформулировать основные выводы; правильно оформить работу в научно-литературном отношении и только тогда представить ее научному руководителю для написания отзыва и на защиту.

2. Выбор темы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой Туризма и гостиничного дела. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине «Классификация средств размещения» приведены ниже. После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой Туризма и гостиничного дела.

3. Ход работы

1. Выбор темы исследования.
2. Формирование плана работы.

3. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
4. Выполнение смысловой части работы.
5. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
6. Оформление списка литературы.

4. Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 1);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1. Теоретическая часть; 2. Практическая часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

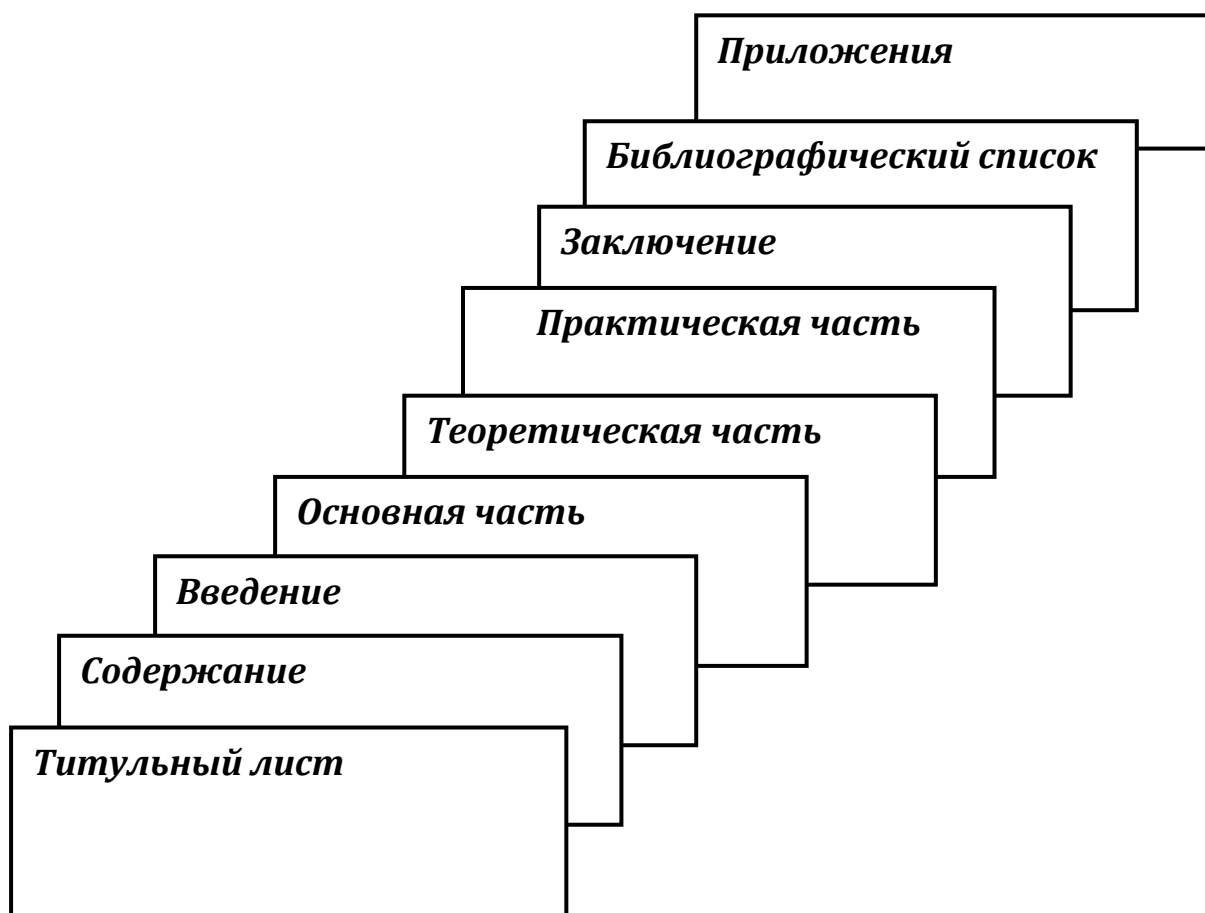


Рис. 1. Структура текстового документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры;
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;
- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- объект;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь

непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (в т.ч. профессиональную прессу).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

4.2. Выполнение практической части

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа в области классификации гостиниц и иных средств размещения, порядка и основных требований к проведению работ по классификации объектов туристской индустрии объектов (предприятий индустрии гостеприимства).

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

1. Тема: «Анализ порядка классификации гостиниц в Российской Федерации (на примере....)»

1 Теоретические аспекты классификации гостиниц в Российской Федерации

- 1.1 Анализ порядка классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации
 1.2 Роль классификации гостиниц в управлении качеством гостиничных услуг в России
 1.3 Современное состояние и проблемы внедрения системы классификации гостиниц в Российской Федерации

Задачи практической части курсовой работы заключаются в анализе соответствия предприятия индустрии гостеприимства, выбранного студентом по своему желанию и усмотрению, нормативно-правовым требованиям российской системы классификации.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Анализ порядка классификации гостиниц в Российской Федерации (на примере....)»

2 Практическая часть

- 2.1 Общая характеристика гостиницы «.....»
 2.2 Анализ соответствия гостиницы «.....» нормативно-правовым требованиям российской системы классификации
 2.3 Направления совершенствования гостиничных услуг в гостинице «.....» в соответствии с требованиями российской системы классификации

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без

подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем».

Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что...», «на основе выполненного анализа можно утверждать...», «проведенные исследования подтвердили...» и т. п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и должно содержать общие выводы по теме (2-3 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы.

5.1 Общие требования к оформлению работы.

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297).

Объем работы: 25-30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор Microsoft Word, следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210x297);

- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - Times New Roman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,

- цвет шрифта – черный,

- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.
4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).
5. Интервал полуторный.
6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки.

Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы).

В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке.

Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3).

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела – в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2).

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении

таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные для формулирования выводов.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3-6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2008. - 39 с.

Стандарты:

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для

федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг / Л. В. Баумгартен. – М.: Академия, 2015. – 375 с.

Электронные ресурсы:

Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I (в ред. от 18.07.2019) [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/9005388>.

Статья из журнала:

Нарглиева, Л. Б. Реализация процессного подхода на примере работы службы приема и размещения / Л. Б. Нарглиева // Проблемы современной экономики. – 2016. – № 35. – С. 149-154.

Статья из сборника трудов конференции:

Душомова, А. С. Лицо отеля: служба приема и размещения / А. С. Душомова, Л. А. Насырова / Материалы II Всероссийской научно-практической конференции «Международный туризм и спорт». – М., 2015. – С. 270-272.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы,

ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы.

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится 5 лет.

9. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ

1. Анализ порядка классификации гостиниц в Российской Федерации
2. Анализ соответствия гостиничного предприятия (по выбору студента) требованиям системы классификации Российской Федерации
3. Проблемы и перспективы проведения классификации гостиничных предприятий в ... (регион по выбору студента)
4. Анализ индустрии гостеприимства в ... (регион по выбору студента)
5. Роль и место гостеприимства в (регион по выбору студента) в сфере услуг региона
6. Индустрия гостеприимства: анализ исторических аспектов
7. Нормативно-правовое регулирование деятельности индустрии гостеприимства.
8. Управление качеством в индустрии гостеприимства.
9. Гостиница как основная составляющая индустрии гостеприимства (на примере ...)
10. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
11. Сертификация гостиничных предприятий.
12. Основные показатели работы гостиничных предприятий.
13. Совершенствование качества услуг в гостиничных предприятиях.
14. Международные стандарты качества в индустрии гостеприимства.
15. Международные стандарты обслуживания в сфере гостиничного бизнеса

11. Список рекомендуемой литературы:

а) Основная литература и источники:

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318372/892085ecd4efae7c9ad015843172280e83797521/#dst100011
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» / [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420307882>.
3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг / Л. В. Баумгартен. – М.: Академия, 2015. – 375 с.
4. Гаранин, Н. И Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие / Н.И. Гаранин. – М.: Советский спорт, 2013. – 160 с.
5. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах / М. А. Ехина. – М.: Академия, 2015. – 208 с.
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис / Н. Г. Можаяева. – М.: Альфа-М, 2018. – 240 с.
7. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

б).Дополнительная литература:

1. Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-І (в ред. от 18.07.2019) [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/9005388>
2. Никольская, Е. Ю. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / Е. Ю. Никольская. – Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2016. – 243 с.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 336 с.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 331 с.

Периодические издания:

1. Гостиничное дело: журнал. - М., 2015, 2016
2. Линия вкуса: журнал индустрии гостеприимства. - М., 2015, 2016
3. Современный отель: журнал. - М., 2015, 2016
4. Гостиница и ресторан: журнал.- М, 2015, 2016

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень классифицированных туристских объектов
2. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
3. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
4. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
5. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
6. <http://www.ratanews.ru> - Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;
7. <http://www.NoReCa.ru>- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
8. <http://prohotel.ru/> - Гостиничный портал новостей
9. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал
10. <http://минобрнауки.рф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.
11. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office 2016.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web (или аналог).
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
2. «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
3. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>
4. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал.
2. <http://www.tssr.ru/> – сайт Федерации спортивного туризма России.
3. <http://www.skitalets.ru/> – сервер для туристов и путешественников «Скиталец».
4. <http://минобрнауки.рф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.
5. <http://www.rosmintrud.ru/> – сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.
6. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office 2016.

3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web (или аналог).
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
2. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА
Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

на тему: «.....»

Выполнил: студент __ курса __ группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: Гостиничное дело

Иванов Иван Иванович

Проверил: _____

Москва 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
по выполнению курсовой работы
дисциплины**

**Б1.В.13 «Технологии обслуживания на предприятиях сферы
гостеприимства»**

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2019, 2021 г.

Москва – 2018 г.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 89 от «12» сентября 2018 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № 14 от «13» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Автор:

Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук, зав. кафедрой
Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,

Беломестнова Маргарита Евгеньевна - кандидат педагогических наук, доцент
кафедры Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»

Рецензент:

Данные методические указания предназначены для студентов, изучающих дисциплину Б1.В.13 «Технологии обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа является важной и обязательной формой процесса изучения профессиональных дисциплин и представляет собой самостоятельное научно-практическое исследование студента в области определения дисциплины.

На основе изучения учебной и научной литературы, законодательных и иных нормативно-правовых актов, а также профессиональной практики студент должен самостоятельно проанализировать, систематизировать и изложить материал избранной им темы, высказать свое мнение по тем или иным рассматриваемым проблемам, провести сравнительный анализ процессов, происходящих в гостиничной индустрии.

Курсовая работа представляет собой результат самостоятельной творческой деятельности студента. Творческая самостоятельность студента проявляется в умении находить в используемых при написании работы источниках различные мнения ученых по исследуемой тематике, разбираться в имеющихся спорных мнениях, в способности приводить аргументы в подкрепление тех или иных позиций.

Курсовая работа имеет своей целью закрепить и систематизировать знания, полученные при изучении дисциплины «Технологии обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», научить студентов применять знания для анализа, определения тенденций развития, формулированию выводов и разработке решений по конкретным современным проблемам. Курсовая работа в учебном плане имеет важную контрольную функцию. Качество ее выполнения, уровень защиты отражает умение студента использовать категориальный аппарат дисциплины.

Целью курсовой работы по дисциплине «Технологии обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является обучение студентов технологиям обслуживания в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании гостей.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы по дисциплине «Технологии обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении курса «Технологии обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение организации и функционирования функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания гостей.

В процессе работы студент должен уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

Основным требованием, предъявляемым к курсовой работе, является высокий научно-теоретический и практический уровень ее содержания. Он может быть достигнут при соблюдении ряда обязательных условий, которые заключаются в следующем:

- во-первых, курсовая работа не должна быть просто компиляцией, то есть заимствованием чужих мыслей, необходим собственный анализ исследуемых источников;

- во-вторых, курсовая работа должна включать в себя не только теоретический аспект исследуемых проблем, но и практический, с выводами и рекомендациями.

Студент обязан обосновать выбор темы своей курсовой работы ее важным научно-теоретическим и практическим значением, актуальностью. Необходимо четко определить цели написания работы, до конца продумать ее содержание. Это позволит качественно разработать тему, то есть изучить необходимую литературу; собрать и проанализировать материалы, относящиеся к рассматриваемой проблеме, в том числе монографические, архивные, справочные и другие; сформулировать основные выводы; правильно оформить работу в научно-литературном отношении и только тогда представить ее научному руководителю для написания отзыва и на защиту.

2. Выбор темы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой Туризма и гостиничного дела. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине «Технологии обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» приведены ниже. После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой Туризма и гостиничного дела.

3. Ход работы

1. Выбор темы исследования.
2. Формирование плана работы.
3. Подбор необходимого теоретического и практического материала.

4. Выполнение смысловой части работы.
5. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
6. Оформление списка литературы.

4. Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 1);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1. Теоретическая часть; 2. Аналитическая часть; 3. Практическая часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

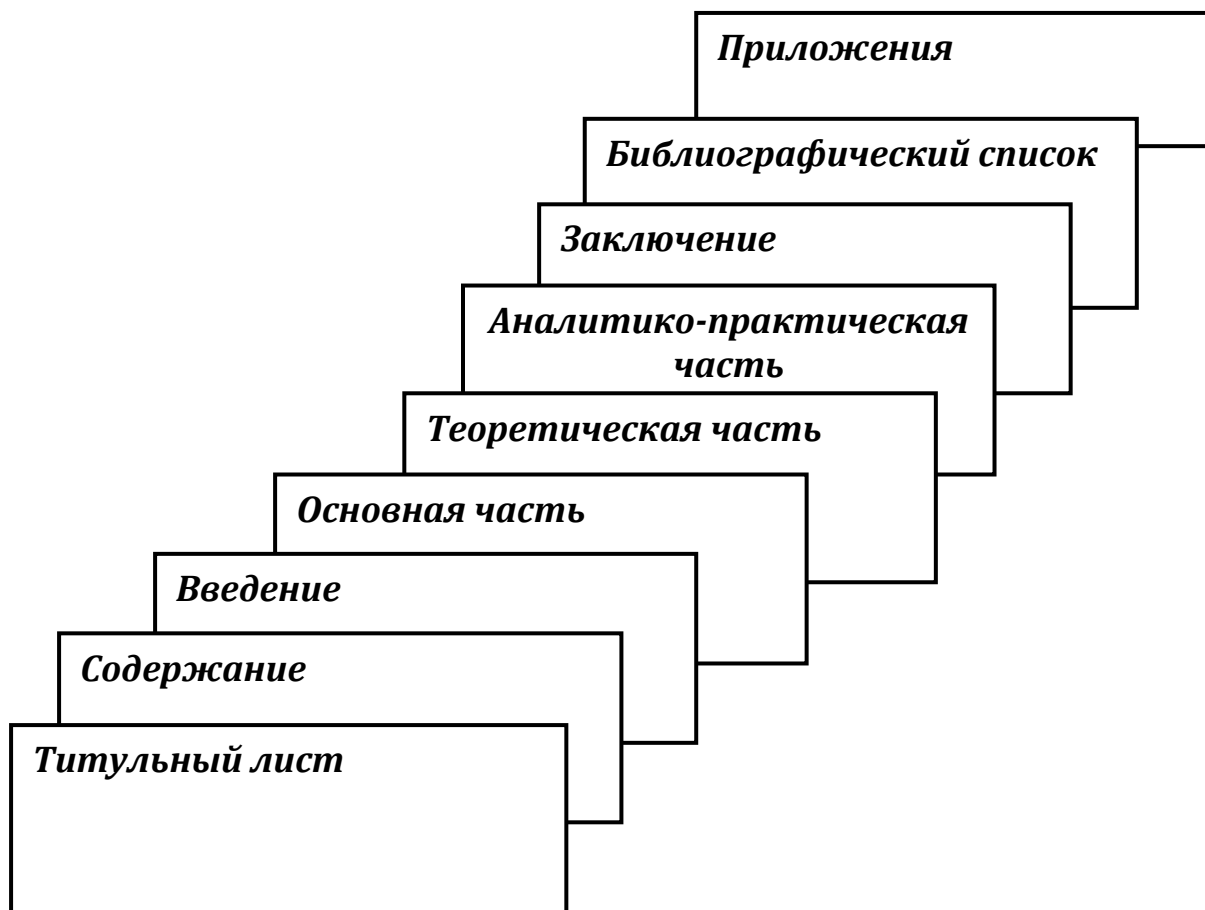


Рис. 1. Структура текстового документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры;
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;
- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных

элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- объект;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из трех частей:

- **теоретическая часть;**
- **аналитическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь

непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (в т.ч. профессиональную прессу).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

4.2. Выполнение аналитико-практической части

Аналитико-практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа организации и совершенствования технологических процессов предприятия, основных бизнес-процессов и этапов технологической деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии гостеприимства).

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Совершенствование организации работы службы приема и размещения в гостинице»

1 Теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения в гостинице

1.1 Значение и организационная структура службы приема и размещения

1.2 Технологии работы службы приема и размещения

1.3 Работа персонала службы приема и размещения с гостями

Задачи аналитической и практической частей курсовой работы заключаются в разработке рекомендаций по совершенствованию организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ АНАЛИТИЧЕСКОЙ И ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТЕЙ

Тема: «Совершенствование организации работы службы приема и размещения в гостинице»

2 Аналитическая часть

2.1 Общая характеристика гостиницы «.....».

2.2 Организационно-управленческая структура службы приема и размещения в гостинице «.....»

2.3 Анализ технологии работы службы приема и размещения в гостинице в гостинице «.....».

3 Практическая часть

3.1 План мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «.....»

3.2 Описание мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «.....» и эффект от их внедрения

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что...», «на основе выполненного анализа можно утверждать...», «проведенные исследования подтвердили...» и т. п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и должно содержать общие выводы по теме (2-3 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные

источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы.

5.1 Общие требования к оформлению работы.

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297).

Объем работы: 25-30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор Microsoft Word, следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210x297);

- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - Times New Roman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,

- цвет шрифта – черный,

- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В

принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки.

Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы).

В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3).

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела – в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2).

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями

также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные для формулирования выводов.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3-6] или [3, 5, 6] – если ссылка

одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2008. - 39 с.

Стандарты:

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг / Л. В. Баумгартен. – М.: Академия, 2015. – 375 с.

Электронные ресурсы:

Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I (в ред. от 18.07.2019) [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/9005388>.

Статья из журнала:

Нарглиева, Л. Б. Реализация процессного подхода на примере работы службы приема и размещения / Л. Б. Нарглиева // Проблемы современной экономики. – 2016. – № 35. – С. 149-154.

Статья из сборника трудов конференции:

Душомова, А. С. Лицо отеля: служба приема и размещения / А. С. Душомова, Л. А. Насырова / Материалы II Всероссийской научно-практической конференции «Международный туризм и спорт». – М., 2015. – С. 270-272.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы,

имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному

руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы.

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится 5 лет.

9. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в

работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ

1. Проблемы развития гостиничной индустрии в России и пути их преодоления.
2. Информационные технологии в мировом гостиничном хозяйстве.
3. Роль международных компьютерных систем бронирования.
4. Продвижение гостиничного продукта на мировом рынке.
5. Деятельность гостиничных цепей на российском рынке гостиничных услуг.
6. Гостиничное хозяйство.... (страна по выбору): проблемы и перспективы развития
7. Проблемы создания российских гостиничных цепей .
9. Роль объединений представителей гостиничной индустрии (ассоциаций, консорциумов) в деятельности их участников.
10. Особенности управления гостиницей на основе договора франчайзинга.
11. Особенности функционирования малых гостиниц.
12. Проблемы и перспективы развития таймшерного рынка в России.
13. Национальные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
14. Анализ современных тенденций развития мирового гостиничного хозяйства.
15. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
16. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.

17. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
18. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «постоянных» гостей.
19. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
20. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
21. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
22. Технология работы службы консьержей в гостинице.
23. Технология работы службы дворецких (батлеров) в гостинице.
24. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
25. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
26. Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
27. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
28. Стандарты обслуживания в гостиницах (на примере любой гостиницы).
29. Стандарты обслуживания в гостиничных цепях (на примере любой гостиничной цепи).
30. Организация и обслуживание конференций в гостиницах.

11. Список рекомендуемой литературы:

а).Основная литература и источники:

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318372/892085ecd4efae7c9ad015843172280e83797521/#dst100011
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Федерации» / [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420307882>.

3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг / Л. В. Баумгартен. – М.: Академия, 2015. – 375 с.

4. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах / М. А. Ехина. – М.: Академия, 2015. – 208 с.

5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис / Н. Г. Можаяева. – М.: Альфа-М, 2018. – 240 с.

6. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с.

б).Дополнительная литература:

1. Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-І (в ред. от 18.07.2019) [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/9005388>

2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет / С.В. Дусенко. – М.: Academia, 2013. – 223 с.

3. Никольская, Е. Ю. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / Е. Ю. Никольская. – Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2016. – 243 с.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 336 с.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 331 с.

Периодические издания:

1. Гостиничное дело: журнал. - М., 2015, 2016

2. Линия вкуса: журнал индустрии гостеприимства. - М., 2015, 2016

3. Современный отель: журнал. - М., 2015, 2016

4. Гостиница и ресторан: журнал.- М, 2015, 2016

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
5. <http://www.ratanews.ru> - Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;
6. <http://www.NoReCa.ru>- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
7. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень классифицированных туристских объектов
8. <http://prohotel.ru/> - Гостиничный портал новостей
9. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал
10. <http://минобрнауки.рф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.
11. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office 2016.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web (или аналог).
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. Национальный цифровой ресурс «Рукоонт» ЭБС www.rucont.ru

2. «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

3. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия
<http://www.garant.ru/>

4. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.edu.ru/> – «Российское образование» – федеральный портал.

2. <http://www.tssr.ru/> – сайт Федерации спортивного туризма России.

3. <http://www.skitalets.ru/> – сервер для туристов и путешественников «Скиталец».

4. <http://минобрнауки.рф/> – сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.

5. <http://www.rosmintrud.ru/> – сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

6. <http://minstm.gov.ru/> – сайт Министерства спорта Российской Федерации.

7. <http://mducekt.mskobr.ru/> – сайт Государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования города Москвы «Московский детско-юношеский центр экологии, краеведения и туризма».

8. <http://turcentrrf.ru/> – сайт Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Федеральный центр детско-юношеского туризма и краеведения».

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

1. Операционная система – Microsoft Windows.

2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office 2016.

3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web (или аналог).

4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
2. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА
Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

на тему: «.....»

Выполнил: студент __ курса __ группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: Гостиничное дело

Иванов Иван Иванович

Проверил: _____

Москва 20__ г.