



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 1 из 13



## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

**1.1.** Программа государственной итоговой аттестации (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе высшего образования – программе академического бакалавриата по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело.

**1.2.** Настоящая Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденным Ученым советом РГУТиС (протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2017 г.).

## 2. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

**2.1.** Государственная итоговая аттестация обучающихся проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы.

**2.2.** Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

## 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

**3.1. Перечень компетенций, оценка освоения которых проводится в процессе выполнения и защиты ВКР**

ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствующего



	требованиям потребителей
ПК-2	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

### 3.2. Перечень тем для выпускной квалификационной работы:

1. Механизмы увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период после проведения спортивно-массовых и культурных мероприятий (на примере конкретной гостиницы).
2. Определение и анализ проблем индустрии гостеприимства в республике Крым и способы их решения.
3. Анализ особенностей гостиничного дела в курортной отрасли (на примере городов-курортов).
4. Разработка и реализация механизмов продвижения российских гостиниц и иных средств размещения на зарубежном рынке (на примере конкретного объекта размещения / гостиничной цепи).
5. Исследование проблемы участия гостиниц в процедуре классификации (на примере конкретной гостиницы).
6. Исследование проблем развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в регионах и способы их решения (на примере конкретного средства размещения, сети хостелов).
7. Исследование инновационных технологий в гостиничном секторе и оценка эффективности их использования (на примере конкретной гостиницы).
8. Анализ современных мировых инноваций в индустрии гостеприимства и возможность их применения в отечественной практике.
9. Исследование потенциала создания и развития VIP программ в гостиничном секторе в период кризиса.
10. Исследование потенциала туристского, делового кластера с позиции создания и управления гостиничным комплексом.
11. Разработка механизмов управления потребительским поведением при включении отеля в национальные и международные корпоративные рейтинговые списки (на примере конкретного средства размещения).
12. Анализ и определение потенциала развития гостиниц в малых городах России (на примере конкретного средства размещения).
13. Исследование потенциала интеграционных проектов между гостиничной индустрией и смежных отраслей по системе ценообразования à la carte (на примере гостиницы).
14. Инновации в индустрии гостеприимства: организационные и технологические особенности.



15. Роль профессиональных союзов и объединений в развитии рынка гостеприимства.
16. Роль органов государственной, региональной и муниципальной власти в развитии индустрии гостеприимства (на примере конкретного региона / муниципального образования).
17. Исследование особенностей влияния экономики, культуры и истории территории на особенности функционирования и развитие средства размещения (на примере конкретного средства размещения).
18. Исследование системы коллективных средств размещения территории в структуре существующих и развиваемых видов туризма.
19. Разработка гостиничного продукта для туристов с особыми предпочтениями (на примере конкретного средства размещения).
20. Анализ потребительского поведения на гостиничные продукты у лиц с ограниченными возможностями.
21. Разработка рекомендаций по совершенствованию предоставляемых услуг и созданию новых средствами размещения для лиц с особыми потребностями.
22. Опыт крупных международных сетевых отелей в разработке и адаптации нишевого гостиничного продукта.
23. Технологии и практики развития гостиничного дела на арктической и антарктической территории государств (на примере одного или нескольких государств).
24. Оценка перспектив отдельных видов дополнительных услуг в зависимости от потребительского поведения (на примере средства размещения).
25. Изучение опыта создания и функционирования необычных средств размещения.
26. Изучение опыта создания и развития дополнительных услуг в средствах размещения (на примере отдельных средств размещения, гостиничных цепей, регионов мира и пр.).
27. Опыт работы средства размещения, как второстепенной услуги в формате крупного туристского комплекса.
28. Особенности создания и функционирования средства размещения в качестве аттрактора туристского комплекса.
29. Изучение особенностей влияния территориального планирования региона, муниципального образования на развитие гостиничного дела (на примере средства размещения).
30. Особенности классификации гостиниц в странах ЕС.
31. Анализ осуществления гостиничного дела в странах Северной Африки.
32. Анализ осуществления гостиничного дела в странах Центральной и Восточной Африки.
33. Анализ осуществления гостиничного дела в странах Южной Африки.
34. Опыт гостиничного дела государств Аравийского полуострова.
35. Изучение особенностей гостиничного дела стран Юго-Восточной Азии.
36. Анализ осуществления гостиничного дела в странах Латинской Америки.
37. Разработка дополнительной услуги для туристов, посещающих территорию с определёнными целями (на примере отдельной территории и средства размещения).
38. Разработка рекомендаций по подготовке средства размещения к классификации (на примере средства размещения).
39. Анализ и направления по совершенствованию отношений средства размещения с ОТА (на примере средства размещения).
40. Анализ особенностей управления персоналом гостиничного предприятия, нанятого в формате летней практики из образовательных учреждений.



41. Разработка мероприятий по подготовки средства размещения к сертификации по нормам халяль.
42. Разработка мероприятий по подготовки средства размещения к сертификации по нормам кашрута.
43. Разработка мероприятий по подготовки средства размещения к получению эко-лейбла Green Key.
44. Оценка эффективности программы China Friendly для гостиниц, включённых в неё.
45. Маркетинг организации – средства размещения (название, логотип, слоган, имидж, бренд).
46. Особенности влияния специфики региона / муниципального образования / территории на развитие гостиничного сектора и формата предоставляемых услуг.
47. Сравнительный анализ особенностей международных систем классификации гостиниц и иных средств размещения (на примере отдельных государств и континентов).
48. Изучение роли общественных профессиональных отечественных и зарубежных объединений в сфере гостеприимства и развитии гостиничного дела.
49. Разработка бренд-бука для коллективного средства размещения.
50. Разработка «Карты торговой территории» как элемента стратегии загрузки отеля в низкий сезон.
51. Разработка концепции создания средства размещения, а также его услуг с учётом этнических особенностей территории.
52. Разработка гида-путеводителя по средствам размещения на определённой территории.
53. Особенности разработки политики продаж средства размещения в условиях событийного календаря города / региона.
54. Особенности разработки дизайнерской концепции средства размещения.
55. Характеристика состояния и тенденции развития средств размещения (на примере отдельных видов средств размещения или территориальных зон).
56. Анализ влияния конкурсов профессионального мастерства на качество и конкурентоспособность средств размещения (на примере отдельного конкурса / средства размещения).
57. Предложения по разработке сервиса службы батлеров в гостинице.
58. Формирование положительного образа загородного средства размещения гостей как место для семейного отдыха / корпоративных деловых мероприятий / программ выходного дня.
59. Анализ положительного и отрицательного влияния международных политических проблем на отечественный гостиничный рынок и обоснование оптимальной модели в таких условиях работы средства размещения.
60. Разработка рекомендаций по применению мобильных приложений в гостиничном секторе.
61. Разработка рекомендаций по работе с жалобами и негативными отзывами гостей через системы бронирования ОТА.
62. Разработка рекомендаций по формированию креативных мероприятий гостиницы.
63. Анализ и разработка моделей потребительских предпочтений гостей средств размещения по целям поездки.
64. Анализ и разработка рекомендаций при масштабной подготовке и повышении квалификации для представителей гостиничной индустрии.
65. Особенности создания положительного образа в глазах потребителей для отечественного санатория / пансионата / курортной поликлиники / оздоровительного центра / дома отдыха.



66. Разработка социальных программ для организаций – средств размещения.
67. Разработка рекомендаций по формированию и применению программы лояльности на гостиничном предприятии.
68. Разработка предложений по совершенствованию хаускипинга организации – средства размещения.
69. Разработка мероприятий по организации выставочной деятельности гостиничным предприятием.
70. Роль туристских информационных центров в развитии индустрии средств размещения.
71. Исследование роли коллективных средств размещения в программах развития отдельных видов устойчивого туризма и оценка перспектив такого сотрудничества.
72. Оценка влияния запрещающих и регламентирующих законов на поведение потребителей гостиничных услуг и предложения по снижению негативного эффекта от их введения.
73. Исследование возможностей краудсорсинговых инициатив поисковых систем для продвижения средства размещения в сети Интернет.
74. Разработка комплекса мер по повышению вовлеченности пользователей на сайте отеля и оценка эффективности предложенных мероприятий.
75. Разработка рекомендаций по повышению экологической эффективности и снижению техносферного воздействия на окружающую природную среду организации средства размещения.
76. Разработка концепции Eco-friendly для отечественных организаций средств размещения.
77. Разработка креативной концепции отеля Kids free.
78. Разработка рекомендаций по формированию отельных программ для корпоративных клиентов.
79. Разработка рекомендаций по внедрению и адаптации стандарта меню Healthy Meal Standard (HMS) в практику ресторанной службы гостиницы.
80. Исследование влияния анимационных программ на имидж отеля и предложения по его совершенствованию.
81. Исследование влияния роли ресторанной службы на репутацию средства размещения.
82. Разработка рекомендаций по управлению репутацией гостиницы через СПА программы.
83. Разработка концепции гостиничного сервиса / услуги на основе технологий «Дополнительной реальности».
84. Анализ системы управления пожарной безопасностью в гостинице и предложения по её совершенствованию.
85. Анализ лучших практик получения WOW-эффекта и его применение для региональной гостиницы.
86. Разработка предложений по детской отельной концепции.
87. Анализ перспективы гостиничных проектов, ориентированных на пожилых людей.
88. Анализ мировых практик организации новых форматов питания в гостиницах и обоснование оптимальной модели работы подобного формата для отечественной гостиницы.

#### ПО ЗАКАЗАМ ОТ ПРЕДПРИТИЙ

1. Разработка комплекса мероприятий по управлению страницами средства размещения в социальных сетях.
2. Разработка программы «Тайный гость» для организации средства размещения.



3. Разработка рекомендаций по обслуживанию иностранных туристов для организации средства размещения.
4. Проект мероприятий по совершенствованию систем продвижения услуг средства размещения через Интернет.
5. Проект мероприятий по совершенствованию и оптимизации технологий продаж услуг, оказываемых средством размещения.
6. Проект мероприятий по совершенствованию контента Web-сайта средства размещения.
7. Проект мероприятий по совершенствованию конверсии Web-сайта средства размещения.
8. Проект мероприятий по разработке и поддержанию партнёрских программ средства размещения на рынке B2B, B2C, B2G.
9. Проект мероприятий по разработке стратегических совместных проектов и программ гостиничных предприятий с представителями смежных отраслей (туризм, транспорт, питание, финансы и пр.).
10. Проект мероприятий по совершенствованию оздоровительных программ на гостиничном предприятии.
11. Проект мероприятий по совершенствованию эффективности функционирования службы питания на гостиничном предприятии.
12. Проект мероприятий по совершенствованию развлекательных мероприятий на гостиничном предприятии.
13. Проект мероприятий по совершенствованию бизнес услуг для гостей средства размещения.
14. Проект мероприятий по брендингу (ребрендингу) средства размещения.
15. Проект мероприятий по организации связей с общественностью в коллективном средстве размещения.
16. Проект программ анимационного обслуживания для гостиничного предприятия.
17. Проект рекламной кампании для средства размещения.
18. Проект мероприятий по формированию фирменного стиля для гостиничного предприятия.
19. Проект мероприятий для формирования корпоративной культуры для малого средства размещения.
20. Проект мероприятий по формированию программ стрессоустойчивости сотрудников средств размещения.
21. Проект выстраивания стратегического партнёрства гостиничным предприятием с аутсорсинговыми / аутстаффинговыми компаниями.
22. Проект разработки концепции для бутик-отеля / отдельной услуги.
23. Проект разработки концепции для дизайн-отеля / отдельной услуги.
24. Проект разработки концепции для luxury-отеля / отдельной услуги.
25. Проект разработки концепции для хостелов.
26. Проект концепции формата нового необычного / нестандартного средства размещения.
27. Проект концепции новой необычной/нестандартной дополнительной услуги в средстве размещения.
28. Проект рекламной кампании для отечественного санатория / пансионата / курортной поликлиники / оздоровительного центра / дома отдыха.
29. Разработка мероприятий по повышению привлекательности гостиницы для семейного отдыха.



30. Разработка мероприятий по повышению привлекательности гостиницы для корпоративных заказчиков.

31. Проект мероприятий по разработке twitter, facebook и Instagram стратегий для повышения посещений сайта отеля.

### 3.3. Вид ВКР

ВКР бакалавра

### 3.4. Требования к структуре и содержанию ВКР

Структура выпускной квалификационной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и, как правило, состоять из следующих частей: титульного листа, задания на ВКР, реферата, оглавления, введения, обозначений и сокращений, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы - 30 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

- размер бумаги – А4;
- поля: левое – 30 мм, правое – 20 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт – 14, Times New Roman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25 см;
- выравнивание – по ширине;
- автоматическая установка переносов;
- номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

### 3.5. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию выпускной квалификационной работы:

#### Чётный семестр

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок
1.	Выбор темы работы	До 1 ноября
2.	Подбор и предварительное ознакомление с литературой по избранной теме	11.05.16-13.05.16
3.	Составление первоначального плана работы	13.05.16-15.06.15
4.	Подбор материала, его анализ и обобщение	16.05.16-22.05.16
5.	Написание текста работы, представление первоначального варианта работы научному руководителю	23.05.16-29.05.16
6.	Доработка работы в соответствии с замечаниями научного руководителя	30.06.16-01.06.16
7.	Предзащита работы на заседании выпускающей кафедры	02.06.16
8.	Доработка работы в соответствии с замечаниями, высказанными на предзащите, окончательное оформление	02.06.16-05.06.16
9.	Получение отзыва научного руководителя, передача работы на рецензирование	06.06.16





10.	Получение рецензии, передача завершенной работы, отзыва руководителя и рецензии на выпускающую кафедру	
11.	Подготовка к защите (подготовка доклада и раздаточного материала, разработка презентации)	
12.	Защита выпускной квалификационной работы	

**3.6. Порядок защиты выпускной квалификационной работы** определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденным Ученым советом РГУТиС (протокол №1 от 28.08.2015 г.).

**3.7. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты квалификационной работы**

Оценивание ВКР и процесса ее защиты комиссией ГЭК осуществляется по 100-балльной системе, с последующим ее переводом в четырех балльную (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Определяется общая оценка с учетом теоретической подготовки студента и, качества выполнения и оформления ВКР. ГЭК отмечает новизну и актуальность темы, степень научной проработки, практическую значимость результатов ВКР, при этом руководствуются рейтинговой системой оценивания.

При оценивании учитываются 5 равновесных модульных параметров (каждый по 20 баллов в сумме):

- ✓ рекомендованные оценки научным руководителем и рецензентом;
- ✓ текст ВКР;
- ✓ доклад и презентация ВКР;
- ✓ ответы на вопросы при защите ВКР;
- ✓ общее впечатление от ВКР и защиты.

**Критерии комплексной оценки ВКР и ее защиты**

№ п/п	Направление оценки	Критерии оценки по содержанию качеству	Балл
1	Общая характеристика работы	1.1. Работа не содержит новых результатов, для анализа не привлекались неиспользованные ранее данные	4
		1.2. Работа носит исследовательский характер по оригинальной теме	5
2	Актуальность темы	2.1. Актуальность исследования обоснована неубедительно, общими, декларативными утверждениями. Анализ степени изученности заменен	3



		перечислением научных публикаций	
		2.2. Актуальность темы обоснована, но не показана связь с реальными потребностями общества, удовлетворение которых необходимо в настоящее время. Проведен анализ научных подходов к изучению исследуемого вопроса, но не показаны слабоизученные аспекты, подлежащие разработке	4
		2.3. Актуальность темы убедительно обоснована и связана с реальными потребностями общества, удовлетворение которых необходимо в настоящее время. Проведен анализ научных подходов к изучению исследуемого вопроса, показаны слабоизученные аспекты, подлежащие разработке	5
3	Соблюдение учебно-тематического рейтинг-плана выполнения работы	3.1. Существенные отклонения от установленных сроков	3
3.2. Незначительные отклонения от установленных сроков		4	
3.3. Полное соблюдение установленных сроков		5	
4	Соблюдение требований к содержанию ВКР	4.1. Четкость формулировки необходимых элементов исследования (объект, предмет, цель, методы, база)	-
		4.2. Адекватность и достаточность источников информации (полнота и новизна использованной научной литературы, применение справочных изданий, монографий и публикаций в научных периодических изданиях)	-
		4.3. Наличие критического анализа существующих	-



		подходов к решению проблемы исследования	
		4.4. Логичность изложения (наличие логических связей как внутри, так и между разделами работы)	-
		4.5. Наличие выводов по разделам работы и обобщения полученных результатов в заключении работы	-
		4.6. Обеспечение наглядности результатов исследования (визуализация информации посредством использования таблиц, графиков, диаграмм, алгоритмов, схем и т.д.)	-
По пунктам 4.1.- 4.6. оценка осуществляется с использованием следующей системы:			
Частично удовлетворяет требованию			3
В основном удовлетворяет требованию			4
Полностью удовлетворяет требованию			5
5	Качество оформления работы	5.1. Существенные отклонения от принятых стандартов	3
		5.2. Незначительные отклонения от принятых стандартов	4
		5.3. Полное соответствие стандартам	5
6	Используемые методики и инструменты исследования	6.1. Использование традиционных методик и инструментов известных авторов	4
		6.2. Использование собственных или оригинальных методик и инструментов с авторскими элементами. Обоснование целесообразности использования данного инструментария	5
7	Достигнутые результаты	7.1. Выводы носят общий характер, не понятно их практическое (научное) значение	4
		7.2. Полученные результаты могут использоваться в производстве и/или при обучении трудовым навыкам	5



8	Презентации результатов исследования	Соблюдение установленного регламента, свободное владение материалом, логичность построения доклада, риторическое мастерство, использование современных информационных технологий для представления результатов исследования	-	
Частично удовлетворяет требованию			3	
В основном удовлетворяет требованию			4	
Полностью удовлетворяет требованию			5	
9	Ответы на вопросы членов ГЭК	9.1. Значительные затруднения при ответах	4	
		9.2. Ответы полные, исчерпывающие	5	
Сумма в баллах	Менее 50	51-70	71-89	90-100
Традиционная шкала	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

При этом каждый член комиссии ГЭК в процессе защиты студента выставляет по соответствующим критериям собственные оценки (баллы), что позволяет объективно вывести итоговую сумму баллов. Переведя полученную сумму баллов в традиционную четырехбалльную шкалу, член комиссии имеет свою оценку конкретной ВКР. Во время закрытого заседания ГЭК определяется средняя арифметическая оценка между всеми членами комиссии и определяется ее итоговое значение для конкретной ВКР.

Студенту, не защитившему ВКР в установленный срок по уважительной причине, подтвержденной документально, может быть продлен срок обучения до следующего периода работы ГЭК, но не более чем на 3 года. Для этого обучающемуся необходимо подать личное заявление с приложенными к нему документами, подтверждающими уважительность причины.