

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

Код модуля	Модуль
<i>1144432(1)</i>	<i>Государственная итоговая аттестация</i>

Екатеринбург

Оценочные материалы по итоговой (государственной итоговой) аттестации составлены авторами:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

В рамках государственной итоговой аттестации проверяется уровень сформированности результатов освоения образовательной программы – компетенций

Таблица 1.

№ п/п	Перечень государственных аттестационных испытаний	Объем государственных аттестационных испытаний в зачетных единицах	Форма итоговой промежуточной аттестации по ГИА
1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	1	Экзамен
2	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы	9	Экзамен

2. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – КОМПЕТЕНЦИИ НА ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

2.1 Для государственных аттестационных испытаний применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания учебных достижений студентов по образовательной программе на соответствие указанным в табл.2 результатам освоения образовательной программы – компетенциям.

Таблица 2

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений обучающихся на соответствие компетенциям
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Личностные качества	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения по компетенциям на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения.

	Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.
--	--

2.2. Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении государственных аттестационных испытаний) используется универсальная шкала.

Таблица 3

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по компетенциям по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов) по компетенциям				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (индикаторов) по компетенциям	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Все результаты обучения (индикаторы) по компетенции достигнуты в полном объеме, замечаний нет, компетенция сформирована	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) по компетенции в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) по компетенции достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения по компетенции не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения по компетенции не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ИТоговым (ГОСУДАРСТВЕННЫМ ИТоговым) АТТЕСТАЦИОННЫМ ИСПЫТАНИЯМ

3.1. Перечень вопросов для подготовки к сдаче государственного экзамена

1. Состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в современной России.

2. История гостиничной индустрии: отечественный и зарубежный опыт.
3. Правовое обеспечение гостиничной деятельности.
4. Особенности и виды гостиничного продукта.
5. Организация обслуживания потребителей в гостинице. Культура сервиса.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
7. Стандартизация и сертификация как инструмент обеспечения безопасности и качества в сфере гостеприимства.
8. Действующие правила классификации объектов гостиничной индустрии на территории РФ.
9. Характеристика номерного фонда гостиничного предприятия.
10. Гостиничные цепи. Особенности обслуживания в сетевых отелях.
11. Специфические особенности малых гостиничных предприятий.
12. Технологии обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского и гостиничного обслуживания.
13. Системы контроля качества в гостиничном предприятии. Критерии качества гостиничных услуг.
14. Технология и организация продаж гостиничных услуг.
15. Гостевой цикл в системе гостиничного обслуживания.
16. Производственно-технологическая деятельность гостиничного комплекса.
17. Материально-техническая база гостиничного предприятия.
18. Организация питания в гостиничном комплексе.
19. Рекреационные возможности гостиничной инфраструктуры. Требования к отдельным зонам и условия реализации этих требований.
20. Организация культурно-досуговой деятельности в гостинице.
21. Виды стратегического управления гостиничным предприятием. Использование метода
22. SWOT-анализа в стратегическом планировании.
23. Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма.
24. Типы бронирования, основные понятия, сущность. Гарантийное бронирование.

25. Автоматизированные системы управления гостиницей.
26. Организация и технология приема и размещения гостей.
27. Reception, основные функции, графики работы персонала.
28. Оборудование стойки службы приёма и размещения.
29. Основные должностные обязанности Reception desk manager.
30. Служба управления номерным фондом гостиницы и ее функции.
31. Работа поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля.
32. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.
33. Инженерно-техническая служба гостиницы и ее функции.
34. Вспомогательные службы гостиницы (специфика и стандарты организации работы прачечной, портновской, бельевой службы, службы уборки помещений, множительной службы, склада.).
35. Характеристика дополнительных услуг, формирующих лояльность клиентов, без взимания дополнительной оплаты.
36. Технология работы службы питания в гостинице.
37. Связи с общественностью в гостиничном деле. Организация, разработка и проведение
38. PR-кампании гостиницы, оценка ее эффективности.
39. Имидж гостиницы. Алгоритм построения персонального имиджа сотрудника сферы гостеприимства.
40. Особенности формирования и реализации рекламной политики гостиничного предприятия
41. Основы проектирования гостиничного продукта от идеи создания гостиницы до эффективной ее эксплуатации.
42. Инновации в гостиничном деле. Инновационное развитие гостиничного предприятия как основа повышения эффективности гостиничной деятельности.
43. Финансы, финансовая отчетность, анализ платежеспособности гостиничного предприятия.
44. Управление персоналом в индустрии гостеприимства.
45. Обеспечение безопасности деятельности гостиничного предприятия.
46. Корпоративная культура как технология управления гостиничным комплексом.

47. Особенности формирования корпоративной культуры на примере гостиничного предприятия.
48. Фирменный стиль гостиничного комплекса и его влияние на технологии обслуживания.
49. Маркетинг гостиничных услуг. Использование маркетинговых технологий в продвижении гостиничных услуг.
50. Профессионально-этические правила и нормы в сфере гостеприимства.
51. Этика и этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
52. Направления и перспективы развития гостиничного хозяйства г. Екатеринбурга и Свердловской области.

3.2. Перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Совершенствование системы мотивации персонала предприятия индустрии гостеприимства.
2. Повышение эффективности управления персоналом предприятия индустрии гостеприимства.
3. Совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.
4. Оптимизации организационно-производственных процессов на предприятии гостеприимства.
5. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия.
6. Совершенствование качества услуг на предприятии индустрии гостеприимства.
7. Диверсификация гостиничных услуг как направление повышения эффективности предприятия.
8. Разработка мероприятий по совершенствованию инновационной деятельности отеля.
9. Совершенствование дополнительных услуг гостиничного предприятия.
10. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию фирменного стиля предприятия гостеприимства.
11. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы приёма и размещения предприятия гостеприимства.
12. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности отдела бронирования гостиничного предприятия.

13. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы эксплуатации номерного фонда гостиницы.
14. Совершенствование деятельности службы управления персоналом гостиничного предприятия.
15. Разработка мероприятий по совершенствованию службы маркетинга и продаж предприятий индустрии гостеприимства.
16. Совершенствование деятельности службы безопасности предприятий индустрии гостеприимства.
17. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия гостеприимства для участия в экологической программе.
18. Перспективные направления совершенствования услуг SPA-центра.
19. Малые гостиницы: проблемы и перспективы развития.
20. Совершенствование маркетинговой стратегии предприятия гостеприимства.
21. Разработка сбытовой политики предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.
22. Совершенствование системы продвижения услуг предприятия индустрии гостеприимства.
23. Разработка конкурентной стратегии гостиницы (ресторана).
24. Разработка стратегии развития предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.
25. Оценка соответствия гостиницы требованиям, установленным для категории в национальной системе классификации гостиниц и иных средства размещения.
26. Разработка предложений по повышению спроса на услуги предприятия индустрии гостеприимства.
27. Разработка предложений по совершенствованию регионального гостиничного продукта.
28. Развитие гостиничных комплексов в перспективных туристских кластерах (по выбору).
29. Тенденции и проблемы гостиничной индустрии в Российской Федерации в рамках Стратегии развития въездного и внутреннего туризма до 2020 года.
30. Социально-экономические проблемы развития гостиничной индустрии: отечественный или зарубежный опыт.
31. Использование зарубежного опыта развития индустрии гостеприимства в РФ.
32. Мировая индустрия гостеприимства в условиях глобализации.

33. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства.
34. Разработка прогноза развития индустрии гостеприимства в регионе (по выбору).
35. Программно-целевые методы планирования и управления в индустрии гостеприимства.
36. Пути повышения конкурентоспособности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
37. Реализация концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства.
38. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства.
39. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг в сфере гостеприимства.
40. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства.
41. Совершенствование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства.
42. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности гостиничных предприятий.
43. Креативный маркетинг гостиничного предприятия.
44. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
45. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования.
46. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) на примере гостиницы.
47. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности.
48. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
49. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
50. Мифодизайн гостиничного предприятия.
51. Планирование, формирование и продвижение имиджа гостиничного предприятия.
52. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.
53. Создание и продвижение торговой марки гостиничного предприятия.

54. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства как метод управления предприятием.
55. Формирование и развитие рынка труда индустрии гостеприимства в регионе.
56. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства.
57. Управление производительностью труда на гостиничном предприятии.
58. Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного хозяйства.
59. Управление персоналом в индустрии гостеприимства в условиях реорганизации бизнес-процессов.
60. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
61. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.
62. Развитие кадровой структуры и трудового потенциала предприятия индустрии гостеприимства.
63. Управление компетенциями персонала предприятий индустрии гостеприимства.
64. Социальная ответственность и партнерство в индустрии гостеприимства.
65. Стратегическое управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства.
66. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт.
67. Предпринимательская стратегия в сфере малого и среднего бизнеса предприятий индустрии гостеприимства.
68. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на примере гостиницы.
69. Стратегическое управление гостиничным предприятием.
70. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства.