Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 28.09.2023 16:30:38
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412bf5bd8e198f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
М.В. Мартыненко

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом
Год начала обучения	2023 год
Форма обучения	Очная, заочная
Реализуется в 8, 9 семестре	

РАЗРАБОТАНО:
Заведующий кафедрой ТиГД
И. В. Огаркова

Доцентом кафедры ТиГД
Т. Г. Гарбузова

Пятигорск, 2023

ВВЕДЕНИЕ

1. Состав государственной итоговой аттестации

В соответствии с образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержден Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515, в состав государственной итоговой аттестации входят:

- подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;
- выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2. Программа ГИА составлена в соответствии с требованиями:

– образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515,

– образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм;

– положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет»;

– положения о порядке выполнения выпускных квалификационных работ в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет»;

– положения об учебно-методическом обеспечении образовательных программ высшего образования в ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет».

3. Компетенции, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения образовательной программы высшего образования:

Универсальные компетенции (УК)

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

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

УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции (ПК)

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства

ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений

ПК-4. Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта

ПК-5. Готов к ведению документации на основе современных требований

ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере

ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов

ПК-8. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности

ПК-9. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса

ПК-10. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями

ПК-11. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках

ПК-12. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК-13. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства

ПК-14. Способен адаптировать и модифицировать специализированное программное обеспечение, методы и алгоритмы систем искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
М.В. Мартыненко

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом
Год начала обучения	2023 год
Форма обучения	Очная, заочная
Реализуется в 8, 9 семестре	

РАЗРАБОТАНО:
Заведующий кафедрой ТиГД
И. В. Огаркова

Доцент кафедры ТиГД
Т.Г. Гарбузова

Пятигорск, 2023

1. Цели и задачи государственного экзамена

Целью государственного экзамена является оценка степени профессиональной подготовки выпускника по использованию теоретических знаний, практических навыков и умений, уровня сформированности компетенций для решения профессиональных задач на уровне, требуемом образовательным стандартом.

Задачей проведения государственного экзамена является определение подготовленности студента к применению полученных теоретических знаний в процессе практической деятельности бакалавра по направлению 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Перечень компетенций, уровень сформированности которых должен быть проверен на государственном экзамене:

Универсальные компетенции (УК)

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИД-1 УК-3 Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.

ИД-3 УК-3 Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.

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

ИД-1 УК-5 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ИД-1 УК-6 Устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;

ИД-2 УК-6 Реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;

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

УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ИД-1 УК-9 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ИД-2 ОПК-4 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий

ИД-3 ОПК-4 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ИД-1 ОПК-5 Выполняет экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания

ИД-2 ОПК-5 Выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Профессиональные компетенции (ПК)

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства

ИД-1 ПК-2 Организует процесс деятельности гостиничного предприятия

ИД-2 ПК- 2 Организует анимационную деятельность

ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений

ИД-3 ПК-3 Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений

ПК-4. Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта

ИД-1 ПК-4 Применяет современные стратегии ценовой и сбытовой политики организаций в индустрии гостеприимства

ИД-2 ПК-4 Организует продвижение услуг организаций индустрии гостеприимства

ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере

ИД-1 ПК-6 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов

ПК-9. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса

ПК-10. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями

ПК-12. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

ИД-2 ПК-12 Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства

3. Структура государственного экзамена

Государственный экзамен по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом» носит междисциплинарный характер и включает вопросы по следующим дисциплинам:

1. Гостиничный менеджмент
2. Маркетинг гостиничного предприятия
3. Организация гостиничной деятельности
4. Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов
5. Сервисная деятельность
6. Современные тренды анимационной деятельности в индустрии гостеприимства
7. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства
8. Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе
9. Управление качеством в индустрии гостеприимства
10. Управление продажами в индустрии гостеприимства
11. Управление рекламной деятельностью предприятий гостеприимства
12. Физическая культура и спорт.
13. Экономика гостиничного предприятия

Структура экзаменационного билета включает 60 вопросов, по 3 теоретических вопроса в каждом билете. Обязательно включаются в билеты вопросы для повышенного уровня.

4. Содержание государственного экзамена

Гостиничный менеджмент

Объективная необходимость совершенствования практики управления История развития науки управления Сущность процесса управления Инновационный гостиничный менеджмент. Отечественный и зарубежный опыт гостиничного менеджмента. Основные понятия и термины. Власть и влияние в организации. Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса. Внутренняя среда и ее переменные. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия. Стиль руководства в гостиничном бизнесе. Система и структура управления туризма. Менеджер в системе управления Гостиничное предприятие как система и объект управления. Основные подсистемы системы управления персоналом Административные методы. Функции и принципы менеджмента в гостиничной индустрии. Методы менеджмента в гостиничной деятельности.

Маркетинг гостиничного предприятия

Сущность, содержание, основные понятия маркетинга в гостиничной деятельности. Концепция маркетинга в гостиничной деятельности. Основные направления маркетинговых исследований в гостиничной деятельности. Маркетинговые исследования конкурентов. Маркетинговые исследования потребителей гостиничных услуг. Сегментация как средство выбора наиболее перспективного целевого рынка. Основные понятия маркетинговых стратегий. Ценовая политика гостиничного предприятия. Разработка сбытовой политики гостиничного предприятия. Коммуникационная политика предприятия. Контроль маркетинга гостиничного предприятия. Формирование маркетинговой стратегии. Маркетинговая среда гостиничного предприятия. Маркетинговые мероприятия по продвижению гостиничного продукта. Маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства. Формирование коммуникационной политики в гостиничной индустрии. Особенности маркетинга отдельных сегментов индустрии гостеприимства. Интерактивный маркетинг на предприятиях индустрии гостеприимства.

Организация гостиничной деятельности

Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Характеристика служб гостиничного комплекса. Структура гостиничного предприятия. Операционный процесс обслуживания. Схемы взаимодействия гостиничных предприятий с турфирмами. Тарифы и тарифная политика. Понятие и специфические черты гостиничной услуги. Виды услуг, их характеристика. Жизненный цикл гостиничной услуги (продукта). Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса. Культура обслуживания клиентов в гостиничных предприятиях. Основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения.

Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов

Определение целей и задач управления гостиничного и санаторно-курортного предприятия. Организация функционирования предприятий индустрии гостеприимства. Принципы развития гостиничного и санаторно-курортного предприятия. Стратегическое планирование деятельности гостиничного и санаторно-курортного предприятия. Антикризисное управление гостиничным и санаторно-курортным комплексом. Маркетинговая работа в рамках антикризисного управления гостиничного и санаторно-курортного комплекса. Определение процесса контроля на предприятиях индустрии гостеприимства. Контроль и организационный менеджмент в гостиничном и санаторно-курортном комплексе. Управление доходами в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.

Сервисная деятельность

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Конфликты в сфере сервиса. Категории потребителей. Особенности поведения потребителей. Внутреннее обслуживание организации. Разработка новых услуг.

Современные тренды анимационной деятельности в индустрии гостеприимства

Предмет и сущность организации досуга. История культурно-просветительской работы. Виды анимации. Структура анимационной службы. Технология проектирования мероприятий и создание анимационных программ. Понятие и функции анимационного менеджмента. Управление анимационной деятельностью. Спортивно-развлекательные программы Зрелищно-развлекательные программы. Формирование комплексных программ.

Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства

Цели и задачи стандартизации. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. Стандарты и технологии обслуживания. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса. Национальные стандарты. Системы стандартов в гостиничной деятельности. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях. Правила разработки стандартов обслуживания. Сущность и функции профессиональных стандартов. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе

Public Relations: понятие, история, структура. PR: сущность, задачи и цели. Стратегическое планирование PR-деятельности. Организация и проведение PR-мероприятий (конференция, пресс-конференция, презентация). Определение Public Relations и его особенности в деловой, политической, академической и другой среде. PR в Интернете. Коммуникационная среда предприятия; виды коммуникаций. Требования к персоналу внутрифирменных служб по связям с общественностью. Реляционные и информационные типы сообщений в управленческих коммуникациях. Средства массовой информации как технология формирования общественного мнения. Модели принятия решений в процессе переговоров. Кризисные PR. Понятие кризиса в Public Relations. Целевое планирование (цели выхода, цели влияния). Организация программ и компаний Public Relations в мезосреде фирмы. Особенности и виды программ в связях с общественностью. Основные этапы планирования PR-кампании.

Управление качеством в индустрии гостеприимства

Основные понятия управления качества услуг. **Основные категории качества.** Основные требования к качеству услуг. Факторы качества услуг. Показатели качества предприятия. Организация безопасности на предприятиях. Основные понятия технического регулирования. Техническое регулирование услуг. Методы оценки качества услуг.

Управление продажами в индустрии гостеприимства

Введение в курс технологий продаж. Технология общения с клиентом. Установление контакта продавца с покупателем. Анализ потребностей клиента. Презентация гостиничного продукта. Типология возражений. Основные техники работы с возражениями. Техника ведения переговоров. Техника ведения телефонных переговоров.

Управление рекламной деятельностью предприятий гостеприимства

Понятие, сущность и задачи рекламы в индустрии гостеприимства. Классификация рекламы в туризме. Правовое регулирование рекламной деятельности. Понятие системы маркетинговых коммуникаций и ее роль в комплексе маркетинга. Реклама в СМИ. Печатная и сувенирная реклама. Наружная реклама. Компьютерная реклама. Реклама в социальных сетях. Реклама на выставках. Основы разработки рекламных объявлений и текстов. Рекламная кампания. Управление рекламной деятельностью предприятия. Виды и функции рекламного агентства.

Физическая культура и спорт

Цель и задачи физического воспитания. Основные понятия, термины физической культуры. Виды физической культуры. Физическая культура и спорт как средства сохранения и укрепления студентов, их физического и спортивного совершенствования. Профессиональная направленность физической культуры.

Экономика гостиничного предприятия

Предприятие – как основное звено экономики. Внутренняя среда предприятия. Предпринимательская и производственная функция гостиничных предприятий. Организация производственно-хозяйственного цикла на предприятиях гостиничного бизнеса. Основные фонды предприятия. Оборотные средства предприятия. Учет источников образования хозяйственных средств гостиничных предприятий. Фонды (капитал). Издержки производства и себестоимость услуг гостиничного предприятия. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия. Формирование цен на услуги гостиничного предприятия. Планирование финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Налогообложение гостиничных предприятий**.** Прибыль и безубыточность гостиничного предприятия. Финансовая устойчивость и рентабельность деятельности гостиничного предприятия. Анализ результатов, финансового состояния и эффективности экономической деятельности гостиничного предприятия. Повышение эффективности экономической деятельности. Инвестиционная политика. Экономическое развитие и инвестиционная политика гостиничного предприятия. Анализ и прогнозирования показателей предоставляемых услуг. Капиталовложения в гостиничном бизнесе. Бизнес планирование. Риск предпринимательства в гостиничном бизнесе. Финансовые потери в гостиничном бизнесе.

5. Перечень примерных вопросов для подготовки к государственному экзамену

6.

Гостиничный менеджмент

1. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ
2. Виды организационной структуры гостиничного предприятия.
3. Стратегические и тактические планы в системе гостиничного менеджмента.
4. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента.
5. Понятие и классификация методов менеджмента.
6. Инновационный менеджмент как составляющая стратегического управления гостиницей.

Маркетинг гостиничного предприятия

1. Внешняя среда гостиничного предприятия
2. Внутренняя среда гостиничного предприятия
3. Конкурентная среда гостиничного предприятия.
4. Методы маркетинговых исследований.
5. Процесс сегментирования рынка.

6. Специфика маркетинга гостиничных услуг

Организация гостиничной деятельности

1. Европейская классификация гостиничных номеров.
2. Классификация гостиничных номеров в РФ.
3. Классификация и виды средств размещения.
4. Нормативно-правовая база гостиничного дела.

Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов

1. Основные службы гостиницы, их функции и принципы работы.
2. Особенности и виды гостиничного продукта.
3. Особенности и свойства гостиничной услуги.
4. Технологический цикл в индустрии гостеприимства.

Сервисная деятельность

1. Разновидности услуг и их характеристика.
2. Значение типологий потребителей услуг.
3. Социально-психологические типы потребителей.
4. Понятие конфликта, его структура и типология.
5. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом

Современные тренды анимационной деятельности в индустрии гостеприимства

1. Структура анимационной службы.
2. Технология создания анимационной программы в гостиничном комплексе
3. Формы организации анимационных мероприятий в гостинице.
4. Характеристика анимационных услуг гостиницы

Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства

1. Цели и задачи стандартизации. Принципы и функции стандартизации.
2. Методы стандартизации.
3. Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.
4. Виды корпоративных стандартов в гостиничном сервисе.
5. Методы внутренней оценки.
6. Самоаудит как метод внутренней оценки. Измерение удовлетворенности потребителей.

Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе

1. Основные методы создания имиджа гостиничного предприятия.
2. Специальные PR-мероприятия в гостиничном бизнесе.
3. Участие специалистов по связям с общественностью в прогнозировании и преодолении кризисных ситуаций.
4. Типология программ в связях с общественностью.
5. Социально-экономические особенности формирования PR в сфере бизнеса.

Управление качеством в индустрии гостеприимства

1. Методы оценки качества гостиничных услуг.
2. Основные требования к качеству гостиничных услуг.
3. Техническое и функциональное качество.
4. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях.
5. Правила разработки стандартов обслуживания.

6. Особенности качества услуг в гостинице.

Управление продажами в индустрии гостеприимства

1. Факторы успеха в продаже гостиничных услуг.
2. Психология общения с трудными клиентами.
3. Этапы установления контакта с клиентом. Инструменты для налаживания контакта.
4. Психологические приемы первого контакта.

Управление рекламной деятельностью предприятий гостеприимства

1. Интернет - реклама в гостиничной деятельности.
2. Особенности наружной рекламы в индустрии гостеприимства.
3. Печатная реклама, ее виды.
4. Правовое регулирование рекламной деятельности в сфере гостеприимства.

Физическая культура и спорт

1. Понятие самоконтроля. Основные методы и показатели самоконтроля.
2. Физические качества. Общие положения воспитания физических качеств.

Экономика гостиничного предприятия

1. Сущность и состав оборотных средств гостиничного предприятия.
2. Сущность основных производственных фондов гостиничного предприятия.
3. Экономическая оценка результатов деятельности гостиничного предприятия.
4. Планирование численности персонала.

6. Список рекомендуемой литературы

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов [Текст] / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. –338 с.
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов [Текст] / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 293 с.
3. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов [Текст] / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 165 с.
4. Гукова, А.М. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие [Текст] / О.Н. Гукова. – Москва : ФОРУМ, 2017. – 160 с.
5. Елохов А. М. Управление качеством. [Текст] / А. М. Елохов, Т. А. Арбузова. – Пермь, 2020. – 672 с.
6. Елфимова, Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие [Текст] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас. – Москва: СЕКВОЙЯ, 2016. – 74 с.
7. Елфимова, Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие [Текст] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова. – Москва: СЕКВОЙЯ, 2016. – 74 с.
8. Ефимов, А.В. Типология гостей средств размещения, критерии выделения и классификация [Текст] / А.В. Ефимов, Т.В. Юмаева. – Москва: Логос, 2016. – 187 с.
9. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов [Текст] / М. В. Ефремова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 350 с.
10. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов /[Текст] М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 518 с.
11. Колочева В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие [Текст] / В.В. Колоева. – Новосибирск: Изд-воНГТУ, 2018. – 99 с.
12. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст]/ Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. – М.: «Юнити-Дана», 2015. – 1063 с.
13. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / В. В. Кулибанова. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 259 с.
14. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] / А. Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 172 с.
15. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования[Текст] / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 192 с.
16. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов [Текст] / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 192 с.
17. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов [Текст] / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 451 с.
18. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 449 с.
19. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 449 с.

20. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 451 с.

21. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 751 с.

22. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / С. С. Скобкин. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 336 с.

23. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата [Текст] / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.

24. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов [Текст] / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 297 с.

25. Физическая культура и физическая подготовка: учебник [Текст] / И.С. Барчуков [и др.]; ред.: В.Я. Кикоть, И.С. Барчуков - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 315 с.

26. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов[Текст] / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 280 с.

7. Организация и проведение государственного экзамена

Организация и проведение государственного экзамена осуществляется в соответствии с требованиями Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования программам – бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет».

Для работы – экзаменационной комиссии ее секретарь представляет следующие документы: приказ ректора СКФУ о допуске студентов к ГИА, справки о выполнении учебного плана (из автоматизированной системы ИАСУ-ВУЗ) по каждому студенту, допущенному к ГИА в соответствии с приказом, экзаменационную ведомость, форму оценки членами ГЭК уровня сформированности компетенций (Оценочный лист).

При сдаче государственного экзамена допускается присутствие в аудитории не более 7 студентов. Каждый студент самостоятельно выбирает экзаменационный билет один раз посредством произвольного извлечения. Номер билета фиксируется секретарем ГЭК в соответствующем протоколе.

На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится, как правило, 30 минут. При подготовке студент имеет право пользоваться программой государственного экзамена, а также с разрешения ГЭК – справочной литературой.

Студенты, использующие при подготовке к ответу другую учебную литературу, средства связи и электронно - вычислительную технику (кроме калькулятора) с государственного экзамена удаляются. В протоколе после слов «Признать, что студент сдал государственный экзамен с оценкой» заносится запись «неудовлетворительно. Студент удален с государственного экзамена за нарушение порядка проведения государственного экзамена». В экзаменационной ведомости студенту также проставляется оценка «неудовлетворительно».

При оценке ответа студента на государственном экзамене учитывается уровень сформированности компетенций, другие требования, предъявляемые фондом оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации, разработанным выпускающей кафедрой по каждой образовательной программе. По окончании ответа студента председатель и члены комиссии могут задавать дополнительные вопросы (как правило, не более трех). Секретарь комиссии вносит в протокол задания билета, дополнительные вопросы членов комиссии, а также общую характеристику ответа студента на все вопросы. В целом ответ студента на экзаменационный билет и дополнительные вопросы занимает, как правило, 30 минут.

В случае если студент по состоянию здоровья не смог ответить на задания экзаменационного билета, в протокол после слов «Общая характеристика ответа...» вносится запись «Студент по состоянию здоровья не смог ответить на задания экзаменационного билета». Факт болезни должен быть подтвержден заключением медицинских работников. По окончании ответов студентов академической группы объявляется совещание экзаменационной комиссии, на котором присутствуют только члены комиссии. На совещании обсуждаются ответы каждого студента на задания билета и дополнительные вопросы. По итогам обсуждения каждому студенту в протокол проставляется соответствующая оценка. Секретарь комиссии заполняет экзаменационную ведомость по итогам проведения государственного экзамена. После совещания комиссии в аудиторию приглашаются студенты академической группы. Председатель комиссии информирует студентов о результатах государственного экзамена.

8. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

8.1. Описание показателей

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений				
ИД-1 УК-2 Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач;	Не может определить цель проекта; выделяет и характеризует стадии решения взаимосвязанных задач исходя из действующих правовых норм; анализирует теоретические и практические проблемы поставленных задач из имеющихся правовых ресурсов и ограничений	Не совсем корректно определяет цель проекта; выделяет и характеризует стадии решения взаимосвязанных задач исходя из действующих правовых норм; анализирует теоретические и практические проблемы поставленных задач из имеющихся правовых ресурсов и ограничений	В целом правильно определяет цель проекта; выделяет и характеризует стадии решения взаимосвязанных задач исходя из действующих правовых норм; анализирует теоретические и практические проблемы поставленных задач из имеющихся правовых ресурсов и ограничений	Грамотно определяет цель проекта; выделяет и характеризует стадии решения взаимосвязанных задач исходя из действующих правовых норм; анализирует теоретические и практические проблемы поставленных задач из имеющихся правовых ресурсов и ограничений
ИД-2 УК-2 Разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;	Не может разработать план действий для решения задач проекта; выявляет оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Не совсем корректно разрабатывает план действий для решения задач проекта; выявляет оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	В целом правильно разрабатывает план действий для решения задач проекта; выявляет оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Правильно разрабатывает план действий для решения задач проекта; выявляет оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
ИД-3 УК-2 Обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием	Не может обеспечить выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с	Испытывает затруднения при обеспечении выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с	В целом верно обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	Логически обосновывает необходимость обеспечения выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и

цифровых инструментов.	использованием цифровых инструментов.	использованием цифровых инструментов.		ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
ИД-1 УК-3 Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	Не способен участвовать в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	С трудом участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	На достаточно хорошем уровне участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	На высоком профессиональном уровне участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.
ИД-3 УК-3 Обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта;	Не способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	С затруднениями применяет ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов на основе нормативно-правовых актов; основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов	На достаточно хорошем уровне обосновывает и разрабатывает технологии процесса сервисного обслуживания туристов с учетом клиентоориентированности; организовывает процесс обслуживания потребителя	В совершенстве организовывает деятельность предприятия в сфере туризма и гостеприимства, в том числе процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
ИД-1 УК-5 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления	имеет поверхностные знания об основных этических теориях, понятиях и терминах	понимает социальное значение общения, взаимосвязь общения в профессиональной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах	умеет применять на практике принципы этического регулирования служебного поведения, решения конфликта интересов;	умеет применять приемы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач.

социальной интеграции;		межличностных отношений		
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				
ИД-1 УК-6 Устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;	Не способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	С затруднениями устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	На достаточно хорошем уровне устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	В совершенстве устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД-2 УК-6 Реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;	Не способен реализовывать и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	С затруднениями реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	На достаточно хорошем уровне реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	В совершенствереализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности				
ИД-1 УК-7 Выбирает здоровьесберегающие технологии для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности с учетом физиологических особенностей организма и условий жизнедеятельности	Не способен определить место физической культуры в общекультурной системе социума. Не владеет методами организации физкультурно-спортивной деятельности. Не способен раскрыть оздоровительный эффект физических упражнений на организм	Определяет место физической культуры в общекультурной системе социума. Помогает организовать физкультурно-спортивную деятельность. Способен раскрыть оздоровительный эффект физических упражнений на организм человека. Недостаточно использует на практике	Определяет место физической культуры в общекультурной системе социума. Способен самостоятельно организовать физкультурно-спортивную деятельность. Раскрывает оздоровительный эффект физических упражнений на организм человека. Применяет комплексы	Определяет место физической культуры в общекультурной системе социума. Проявляет творческие способности в организации физкультурно-спортивной деятельности. Использует на практике оздоровительный эффект физических упражнений на организм

	человека. Не в полной мере использует на практике комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные, двигательные возможности и адаптационные ресурсы организма человека. Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины. Студент не демонстрирует индикаторы достижения формирования компетенций. Компетентность отсутствует	комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные, двигательные возможности и адаптационные ресурсы организма человека. Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент демонстрирует крайне низкий уровень сформированности компетентности	физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные, двигательные возможности и адаптационные ресурсы организма человека. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Студент демонстрирует средний достаточный уровень сформированности компетенций	человека. Создает и применяет комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные, двигательные возможности и адаптационные ресурсы организма человека. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа. Студент демонстрирует высокий уровень

				сформированности компетенций
ИД-2 УК-7 Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности в профессиональной деятельности	В рамках профессиональной деятельности не применяет средства и методы физической культуры для восстановления организма после физической и умственной нагрузки. Не способен составить комплексы производственной гимнастики с учетом характера производственного труда и обеспечения работоспособности; не контролирует уровень и интенсивность нагрузки при самостоятельных занятиях физической культурой; не определяет оптимальный уровень физической и умственной нагрузки для увеличения работоспособности. Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины. Студент не демонстрирует индикаторы достижения формирования компетенций. Компетентность отсутствует	В рамках профессиональной деятельности частично применяет средства и методы физической культуры для восстановления организма после физической и умственной нагрузки. Составляет комплексы производственной гимнастики без учета характера производственного труда и обеспечения работоспособности; частично контролирует интенсивность нагрузки при самостоятельных занятиях физической культурой; определяет уровень физической и умственной нагрузки для увеличения работоспособности. Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся	В рамках профессиональной деятельности может применять средства и методы физической культуры для восстановления организма после физической и умственной нагрузки. Составляет комплексы производственной гимнастики с учетом характера производственного труда и обеспечения работоспособности; частично контролирует уровень и интенсивность нагрузки при самостоятельных занятиях физической культурой; частично определяет оптимальный уровень физической и умственной нагрузки для увеличения работоспособности. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Студент демонстрирует средний достаточный уровень сформированности	В рамках профессиональной деятельности применяет средства и методы физической культуры для восстановления организма после физической и умственной нагрузки. Проявляет творческие способности при составлении комплексов производственной гимнастики с учетом характера производственного труда и обеспечения работоспособности; контролирует уровень и интенсивность нагрузки при самостоятельных занятиях физической культурой; определяет оптимальный уровень физической и умственной нагрузки для увеличения работоспособности Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательнос

		может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент демонстрирует крайне низкий уровень сформированности компетентности	компетенций	ть, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа. Студент демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций
ИД-3 УК-7 поддерживает Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.	Не применяет методы и средства самоконтроля для реализации производственной физической культуры и основ здорового образа жизни. Не проводит самоконтроль, и не анализирует полученные результаты состояния своего здоровья. Не определяет оптимальный уровень физической нагрузки по ЧСС и ЧДД и не может анализировать и делать выводы. Не использует технологии регулирования психоэмоционального состояния на занятиях физическими	Частично применяет методы и средства самоконтроля для реализации производственной физической культуры и основ здорового образа жизни. Проводит самоконтроль, но не анализирует полученные результаты состояния своего здоровья. Может определять оптимальный уровень физической нагрузки по ЧСС и ЧДД, но не может анализировать и делать выводы. Не в полной мере использует технологии регулирования психоэмоционального состояния на занятиях физическими	Может применять методы и средства самоконтроля для реализации производственной физической культуры и основ здорового образа жизни. Проводит самоконтроль и анализирует полученные результаты состояния своего здоровья. Может определять оптимальный уровень физической нагрузки по ЧСС и ЧДД. Использует технологии регулирования психоэмоционального состояния на занятиях физическими упражнениями и в профессиональной деятельности; методики оценки функциональной подготовленности и физического	Применяет методы и средства самоконтроля для реализации производственной физической культуры и основ здорового образа жизни. Полноценно проводит самоконтроль и анализирует полученные результаты состояния своего здоровья. Определяет оптимальный уровень физической нагрузки по ЧСС и ЧДД. Максимально использует технологии регулирования психоэмоционального состояния на занятиях физическими

	упражнениями и в профессиональной деятельности; методики оценки функциональной подготовленности и физического развития; технологии определения уровня физической подготовленности посредством функциональных проб и физиологических индексов здоровья. Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины. Студент не демонстрирует индикаторы достижения формирования компетенций. Компетентность отсутствует	упражнениями и в профессиональной деятельности; методики оценки функциональной подготовленности и физического развития; технологии определения уровня физической подготовленности посредством функциональных проб и физиологических индексов здоровья. Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент демонстрирует крайне низкий уровень сформированности	развития; технологии определения уровня физической подготовленности посредством функциональных проб и физиологических индексов здоровья. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Студент демонстрирует средний достаточный уровень сформированности компетенций	упражнениями и в профессиональной деятельности; методики оценки функциональной подготовленности и физического развития; технологии определения уровня физической подготовленности посредством функциональных проб и физиологических индексов здоровья. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в

				процессе ответа. Студент демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности				
ИД-1 УК-9 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Не способен понимать базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	С затруднениями понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	На достаточно хорошем уровне понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	В совершенстве понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания				
ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	с трудом раскрывает понятие «технологии обслуживания», имеет поверхностное представление об основных технологиях обслуживания	имеет представление о ведущих технологиях обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства	владеет комплексными знаниями о ведущих технологиях обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства	умеет определить потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Не способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	С затруднениями обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На достаточно хорошем уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На высоком уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				

ИД-1 ОПК-2 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Не знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; не контролирует и не корректирует выполнение задач в зоне своей ответственности.	Слабо знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; слабо корректирует выполнение задач в зоне своей ответственности.	Имеет представление о планировании деятельности по достижению задач; основных методах контроля выполнения задач; умеет корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.	Отлично знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; умеет в совершенстве корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.
ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	не имеет полного представления о потребностях служб, отделов гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	имеет представление о методах анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	умеет применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	умеет применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; уверенно использует современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, такие как наставничество, делегирование, коучинг и другие
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	- основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства;	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме;	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме; не владеет навыками оценки качества при оказании процессов в	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в

			сфере туризма.	туризме; не владеет навыками оценки качества при оказании процессов в сфере туризма, может контролировать и корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.
ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Не способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	С затруднениями обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На достаточно хорошем уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На высоком уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
ИД-2 ОПК-4 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	Не способен к осуществлению продаж услуг, организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	С затруднениями проводит маркетинговые исследования рынка с использованием современных методик	На достаточно хорошем уровне знает роль и значение маркетинговых исследований рынка в деятельности гостиничного предприятия; виды маркетинговых исследований; этапы проведения маркетинговых исследований; методы и орудия сбора первичных данных	В совершенстве осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта
ИД-3 ОПК-4 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	Не способен к осуществлению продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	С затруднениями осуществляет комплексную оценку территории для использования в целях туризма и отдыха с целью создания туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-	На достаточно хорошем уровне знает методику оценки туристско-рекреационного потенциала территории; классификацию ресурсов, их свойства и характеристики	В совершенстве осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта

		телекоммуникационной сети Интернет		
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности				
ИД-1 ОПК-5 Выполняет экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Не в состоянии выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Не на должном уровне выполняет экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Выполняет экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	В совершенстве умеет выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-5 ИД-2 Выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	Не способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	С затруднениями выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	На достаточно хорошем уровне выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	В совершенстве выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
ИД-1 ОПК-7 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	имеет поверхностное представление об основах безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	знает отдельные направления деятельности сервисных организаций по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области сервиса	владеет навыками обеспечения безопасности потребителей в предприятиях индустрии гостеприимства	владеет комплексными знаниями по обеспечению качества и безопасности услуг для потребителей организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ИД-2 ОПК-7 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	имеет представление о видах угроз в отношении человека, предприятий и организаций	имеет представление об основных нормах охраны труда в сервисной организации	знает основные принципы организации безопасности труда на предприятиях сервиса; умеет выявлять опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности	умеет обеспечивать соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства				

ИД-1 ПК-1 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	Не способен организовывать оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	С затруднениями организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	На достаточно хорошем уровне организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	В совершенстве организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале
ИД-2 ПК-1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Не способен осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	С затруднениями осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	В совершенстве осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
ИД-3 ПК-1 Осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Не способен осуществлять управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	С затруднениями осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	В совершенстве осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства				
ИД-1 ПК-2 Организует процесс деятельности гостиничного предприятия	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирования гостиничных комплексов,	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирования гостиничных комплексов, организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирования гостиничных комплексов, организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств

				размещения.
ИД-2 ПК-2 Организует анимационную деятельность	Не способен организовывать анимационную деятельность	С затруднениями осуществляет организацию анимационной деятельности	На достаточно хорошем уровне осуществляет организацию анимационной деятельности	В совершенстве владеет организацией анимационной деятельности
ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений				
ПК-3 ИД-3 Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Не способен организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	С затруднениями организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	На достаточно хорошем уровне организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	В совершенстве организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений
ПК-4. Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта				
И-1 ПК-4 Применяет современные стратегии ценовой и сбытовой политики организаций в индустрии гостеприимства	Не знает и не умеет использовать инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Частично знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	В совершенстве знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;
ИД-2 ПК-4 Организует продвижение услуг организаций индустрии гостеприимства;	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в области формирования и продвижения услуг гостиничного комплекса.	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в области формирования и продвижения услуг гостиничного комплекса, применяет современные информационные и коммуникационные технологий для реализации и продвижения услуг гостиничного комплекс	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в области формирования и продвижения услуг гостиничного комплекса, применяет современные информационные и коммуникационные технологий для реализации и продвижения услуг гостиничного комплекса, способен к разработке и продвижению услуг гостиничного комплекса	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в области формирования и продвижения услуг гостиничного комплекса, применяет современные информационные и коммуникационные технологий для реализации и продвижения услуг гостиничного комплекса, способен к разработке и

				продвижению услуг гостиничного комплекса на основе использования информационных и коммуникационн ых технологий.
ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере				
ИД-1 ПК-6 Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	Не имеет представления о современных информационных и коммуникационн ых технологиях для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	С затруднениями применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	На достаточно хорошем уровне применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	В совершенстве применяет современные информационные и коммуникационн ые технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства
ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов				
И-1 ПК-7 Вводит данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Не имеет полного представления о современных специализирован ных программных продуктах для сферы гостиничного бизнеса.	Имеет поверхностное представление о специализированны х программных комплексах, применяемых с целью автоматизации деятельности гостиничного предприятия.	Умеет вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом.	В совершенстве владеет навыками работы с автоматизированн ыми системами управления, умеет вводить данные о гостях в единую базу отеля, умеет работать с облачными продуктами и демо-версиями программных продуктов, используемых в малых и средних гостиничных предприятиях.
ИД-2 ПК-7 Обрабатывает информацию о гостях с использованием специализированны х программных комплексов	Не имеет полного представления о современных подходах к использованию ИС в управлении; не умеет перечислить компоненты программного и технического обеспечения гостиничного бизнеса.	Имеет поверхностное представление об информационных технологиях специального назначения; затрудняется охарактеризовать специализированны е программные комплексы, применяемые с целью	знает современные подходы к использованию IT-решений в гостиничном бизнесе; умеет настраивать и использовать в практическом применении программный продукт гостиничного назначения; разрабатывать	В совершенстве владеет знаниями о специализированн ых программных комплексах, навыками работы с программным обеспечением и основами Интернет-технологий; основными навыками работы

		автоматизации деятельности гостиничного предприятия.	отдельные информационные продукты для решения функциональных задач в сфере гостиничного бизнеса.	с компьютером как средством управления информацией, с информацией в глобальных компьютерных сетях.
ПК-9. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса				
ИД-1 ПК-9 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Не способен разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	С затруднениями разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	На достаточно хорошем уровне разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	В совершенстве владеет разработкой внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
ИД-2 ПК-9 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	Не способен обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	С затруднениями обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	На достаточно хорошем уровне обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	На высоком уровне обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере
ПК-10. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями				
ИД-1 ПК-10 соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов	не имеет представления о стандартах обслуживания и регламентах технологического процесса в гостиничных предприятиях	умеет применять стандарты обслуживания в деятельности гостиничного предприятия.	на достаточно высоком уровне знает стандарты обслуживания и умеет применять регламенты технологических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.	в совершенстве знает квалификационные требования и стандарты обслуживания, умеет применять и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов.

ИД-2 ПК-10 иизучает требования гостей, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги.	не имеет представления о теории организации обслуживания, особенностях формирования клиентурных отношений;	умеет классифицировать потребности туристов, определять мотивы поведения и факторы, влияющие на покупательское поведение;	на достаточно высоком уровне владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;	уверенно владеет методами выявления потребностей клиентов, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.
ИД-3 ПК-10 выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии	не имеет представления о специфики возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.	слабо применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания, затрудняется использовать приемы установления контакта с клиентом	хорошо применяет навыки эффективного взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности;	уверенно владеет психологическим и приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами.
ПК-12. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности				
ИД-2 ПК-12 Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства	Основные понятия и методы оценки потребительской лояльности в сфере гостеприимств аи общественного питания	С затруднениями организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства	Основные понятия и методы оценки потребительской лояльности в сфере гостеприимств аи общественного питания и на достаточно хорошем уровне разрабатывает меры по совершенствованию маркетинговой политики предприятий сферы гостеприимства	Основные понятия и методы оценки потребительской лояльности в сфере гостеприимств аи общественного питания, в совершенстве находит, анализирует и оценивает информацию, необходимую для организации гостиничной деятельности

8.2 Критерии оценивания компетенций на государственном экзамене

В качестве критериев оценки ответа выпускников выделяются:

- уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующую компетенцию;
- знание производственной ситуации и умение применить правильный научный и методический подход и инструментарий для решения задач;
- умение выделять приоритетные направления туристской деятельности;
- способность устанавливать причинно - следственные связи в изложении материала, делать выводы;
- умение применять теоретические знания для анализа конкретных экономических ситуаций и решения прикладных проблем современной экономики отрасли;
- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа.

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день сдачи экзамена после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационных комиссий и заполнения зачётных книжек студентов.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответы на теоретические вопросы исчерпывающие, даны в полном объеме. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности. Студент демонстрирует свои знания и информированность при ответах на дополнительные вопросы по направлению подготовки, при ответах логически рассуждает, проявляя аналитическое мышление.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответы на теоретические вопросы достаточно полные и допускаются им неточности при ответе на 3-ый вопрос; студент демонстрирует свои знания и информированность при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответы на теоретические вопросы отсутствуют, студент не знает ответа на 2 из 3-х поставленных вопросов. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей.

8.3 Описание шкалы оценивания

Государственный экзамен оценивается по 5-балльной системе.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
М.В. Мартыненко

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ (ПО ВИДАМ) И ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом
Год начала обучения	2023
Форма обучения	Очная заочная
Реализуется в семестре	8 9

РАЗРАБОТАНО:
Заведующий кафедрой ТиГД
И. В. Огаркова

Доцент кафедры ТиГД
Т.Г. Гарбузова

Пятигорск, 2023

1.ВВЕДЕНИЕ

Выпускная квалификационная работа представляет собой как теоретическое, связанное с анализом и обобщением известных теоретических и (или) экспериментальных результатов в области знаний соответствующего направления подготовки, так и собственное экспериментальное исследование. Содержание выпускной квалификационной работы должно соответствовать требованиям образовательного стандарта направления, рекомендациям соответствующего УМО и методическим рекомендациям по выполнению выпускной квалификационной работы выпускающей кафедры.

Выпускная квалификационная работа позволяет комплексно оценить уровень его знаний, умение самостоятельно и творчески решать конкретные профессиональные задачи в соответствии с современными требованиями и перспективами развития туризма.

Настоящие методические указания разработаны с целью организации выполнения студентами требований по подготовке выпускных квалификационных работ, выполняемых по кафедре туризма и гостиничного дела.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПО ВИДАМ)

Выпускная квалификационная работа – это квалификационное, комплексное исследование, выполненное обучающимся (несколькими обучающимися совместно), демонстрирующее уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности и являющееся, как правило, заключительным этапом обучения студентов по образовательной.

Выпускная квалификационная работа должна иметь комплексный характер и отражать общий уровень теоретических знаний и практических навыков студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Вид выпускной квалификационной работы, требования к ней, порядок ее выполнения и критерии ее оценки устанавливаются образовательной программой. Содержание выпускной квалификационной работы должно учитывать требования стандартов и ОП ВО по направлению подготовки или специальности.

Дипломная работа – это самостоятельное научно-практическое исследование, в котором необходимо показать знания специальной литературы, умение самостоятельно ее анализировать и делать обобщение. Целью выполнения дипломной работы является систематизация и углубление знаний по направлению подготовки или специальности, их применение при решении практических задач, применение навыков самостоятельной работы, овладение методикой исследования, обобщения и логического изложения материала.

При написании дипломной работы используются материалы, полученные студентом в ходе прохождения преддипломной практики, отражающие деятельность предприятий, организаций и др.

Комплексная проектно-ориентированная выпускная квалификационная работа (комплексная ВКР) – совместная проектно-ориентированная разработка одной сложной темы двумя или несколькими студентами СКФУ, обучающимися по одному или нескольким направлениям подготовки по одному (при необходимости – по нескольким) объекту преддипломной практики. При этом каждый студент выполняет самостоятельную часть выпускной квалификационной работы (дипломного проекта, дипломной работы), которая является составной частью комплексной выпускной квалификационной работы.

Основная цель комплексных ВКР – овладение студентами навыками глубокой проработки различных аспектов профессиональной деятельности, а также принятия самостоятельных решений.

Выполнение и защита комплексных ВКР студентами-выпускниками способствует формированию компетенций, установленных федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования, образовательными стандартами, разрабатываемыми и утверждаемыми СКФУ самостоятельно (далее – стандарты).

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОТОРЫХ ДОЛЖЕН БЫТЬ ПРОВЕРЕН В ХОДЕ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

В результате освоения ОП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом» выпускник должен обладать следующими компетенциями:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции (ПК)

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства

ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений

ПК-4. Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта

ПК-5. Готов к ведению документации на основе современных требований

ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере

ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов

ПК-8. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности

ПК-9. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса

ПК-10. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями

ПК-11. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках

ПК-12. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК-13. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства

ПК-14. Способен адаптировать и модифицировать специализированное программное обеспечение, методы и алгоритмы систем искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПО ВИДАМ), В Т. Ч. ОБЪЕМ КАЖДОГО ИЗ РАЗДЕЛОВ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Тема выпускной квалификационной работы должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию науки и практики, учитывать основные принципы и перспективы развития индустрии гостеприимства. Тему выпускной квалификационной работы рекомендуется увязывать с характером будущей работы студента.

Тема выпускной квалификационной работы должна быть направлена на решение конкретных научных и практических задач. Задание на выполнение выпускной квалификационной работы выдается научным руководителем и утверждается на заседании кафедры. Научный руководитель несет ответственность за актуальность темы, методический и научный уровень выпускной квалификационной работы. Выбранная студентом тема работы согласовывается с руководителем выпускной квалификационной работы и затем утверждается заведующим кафедрой и приказом по университету. Студент, приступивший к работе по выбранной и утвержденной теме не вправе ее самостоятельно менять или корректировать.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются в автоматизированной информационно - библиотечной системе СКФУ.

ВКР проверяются на объем заимствования в системе «Антиплагиат» в соответствии с Регламентом использования системы «Антиплагиат» в СКФУ. Оригинальность текста не менее – 50%.

Текстовая часть должна быть представлена пояснительной запиской, текст которой должен быть напечатан на одной стороне листов белой бумаги формата А4 (210×297 мм).

ВКР рекомендуется представлять в объеме не менее 60-70 печатных страниц (без библиографии и приложения). Текстовая часть представлена пояснительной запиской, текст которой должен быть напечатан на одной стороне листов белой бумаги формата А4 (210×297 мм).

5. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПО ВИДАМ), В Т. Ч. СОДЕРЖАНИЕ КАЖДОГО ИЗ РАЗДЕЛОВ, ВКЛЮЧЕННЫХ В СТРУКТУРУ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

К написанию и защите выпускной квалификационной работы допускаются студенты, полностью прошедшие теоретический курс обучения и все виды производственных практик согласно учебному плану, собравшие необходимый для выпускной квалификационной работы материал в соответствии с заданием.

Содержание включает названия разделов, подразделов работы с указанием страницы начала каждой части.

Содержание ВКР должно соответствовать требованиям стандартов и включать в себя:

- обоснование выбора предмета и постановку задачи исследования, выполненные на основе обзора литературы, в том числе с учетом периодических научных изданий, и результатов патентного поиска;
- теоретическую и (или) экспериментальную части, включающие методы и средства исследований;
- результаты, полученные в ходе подготовки ВКР, имеющие научную новизну, теоретическое, прикладное или научно-методическое значение;
- отвечать четкому построению и логической последовательности изложения материала;
- выполняться с использованием современных методов и моделей, а при необходимости с привлечением специализированных пакетов компьютерных программ, графического материала (таблицы, иллюстрации и пр.);
- выводы и рекомендации;
- список литературы;
- приложения (при необходимости).

Введение содержит обоснование проблемы, актуальность, цель и задачи работы, предмет, объект, определение методологической основы исследования и новизны, методы исследования, определение теоретической и (или) практической значимости работы, структуру выпускной квалификационной работы. Определение методологической основы исследования предполагает изучение степени разработанности проблемы выпускной квалификационной работы. На первой странице введения ставится «5». Введение составляет 3 страницы.

Основной текст должен быть представлен двумя главами: теоретическим и эмпирическим разделами. В каждом разделе излагается самостоятельный вопрос изучаемой темы. Подразделы по содержанию должны быть логически связаны между собой, разделы – завершаться выводами.

Главы работы – это основные структурные единицы текста. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Название каждой из них нужно сформулировать

так, чтобы оно не оказалось шире темы по объему содержания, так как глава представляет собой только один из аспектов темы и название должно отражать эту подчиненность. Повторение названий недопустимо. Ни одна из глав не может называться так же, как и работа в целом.

В заключении содержатся выводы по работе в целом, перспективы дальнейшего изучения, связь с практикой. Заключение как самостоятельный раздел работы должно содержать краткий обзор основных аналитических выводов проведенного исследования и описание полученных в ходе него результатов. Заключение составляет 3-4 страницы.

Следует отметить, что хорошо написанные введение и заключение дают четкое представление о качестве проведенного исследования, круге рассматриваемых вопросов, методах и результатах исследования.

Стиль изложения должен быть литературным и научным, недопустимо использование без особой необходимости (например, при цитировании) разговорных выражений, подмены научных терминов их бытовыми аналогами. Научный стиль изложения предполагает точность, ясность и краткость. Как правило, при выполнении научных исследований повествование ведется от первого лица множественного числа («Мы полагаем», «По нашему мнению») или от имени третьего лица («Автор считает необходимым», «По мнению автора»).

Список литературы (список использованных источников) представляет собой перечень источников, используемых, цитируемых, рассматриваемых, упоминаемых и (или) рекомендуемых в работе. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа к оформлению библиографии.

Приложения. Для лучшего понимания и пояснения основной части выпускной квалификационной работы в нее включают приложения, которые носят вспомогательный характер и на объем работы не влияют.

В приложение входят таблицы, схемы, графики, диаграммы, анкеты и другие материалы, иллюстрирующие или подтверждающие основные теоретические положения и выводы.

6. ОФОРМЛЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПО ВИДАМ)

Выпускная квалификационная работа состоит из пояснительной записки и приложений. Нормоконтроль осуществляется выпускающей кафедрой. Нормоконтролер имеет право возвращать ВКР в случаях несоответствия требованиям, небрежного выполнения, отсутствия необходимых подписей, отсутствия документов, на которые имеются ссылки в работе и т.д.; требовать от студента разъяснений и дополнительных материалов по возникшим при проверке вопросам; не подписывать ВКР в случаях невыполнения требований. Пояснительная записка выпускной квалификационной работы должна быть сброшюрована в твердый переплёт.

Выпускные квалификационные работы должны оформляться:

В соответствии с требованиями государственных стандартов (ГОСТ):

ГОСТ 7.32-2001. Отчет по научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание;

ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов;

ГОСТ Р 7.0.5-2008. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления;

ГОСТ 7.80-2000. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.

Текст ВКР выполняют с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги, формата А 4, шрифт – Times New Roman 14-го размера, межстрочный интервал – 1,5. Номер страницы проставляют в правом нижнем углу листа.

Страницы текстового материала следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу. Страницы текстового материала следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу. Номер страницы проставляют в правом нижнем углу листа. Титульный лист текстового документа включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Расстояние от края бумаги до границ текста следует оставлять: в начале строк – 30 мм; в конце строк – 10 мм; от верхней или нижней строки текста до верхнего или нижнего края бумаги – 20 мм. Размер абзацного отступа должен быть одинаковым по всему тексту работы и равным 12,5 мм.

Основную часть выпускной квалификационной работы следует делить на разделы, подразделы, пункты и подпункты. Разделы и подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание раздела. Разделы и подразделы нумеруют арабскими цифрами, например: Раздел 1, подраздел 1.1, пункт 1.1.1, подпункт 1.1.1.1, не более 4 цифр. Цифры разделяются точками, после последней цифры точка не ставится. Слово «Раздел», «Подраздел» не пишется.

Например:

1. НАИМЕНОВАНИЕ ПЕРВОГО РАЗДЕЛА

1.1
1.2
1.3 } Нумерация подразделов первого раздела

2. НАИМЕНОВАНИЕ ВТОРОГО РАЗДЕЛА

2.1
2.2
2.3 } Нумерация подразделов второго раздела

Расстояние между заголовками раздела, подраздела и текстом предыдущего параграфа равно одному интервалу. Между заголовком подраздела и текстом подраздела интервал не ставится. Например:

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ПРОЦЕССА ДИВЕРСИФИКАЦИИ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Основные понятия и виды диверсификации предприятия

В гостиничной и санаторно-курортной деятельности существует и вновь появляется немалое количество стратегических идей развития и роста отелей, и санаторно-курортных учреждений в современных рыночных

Рисунок 1– Образец оформления текста

Название структурных элементов – «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» – следует располагать в середине строки и печатать заглавными буквами, без точки в конце, не подчеркивая. Заголовок подразделов печатается с прописной буквы. Заголовок разделов, подразделов и пунктов следует печатать с абзацного отступа, без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, то они разделяются точкой.

Каждый раздел, «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» начинаются с новой страницы.

Оформление иллюстративного материала

Иллюстрации (чертежи, схемы, графики, эскизы, диаграммы, фотоснимки, рисунки) располагают так, чтобы их было удобно рассматривать, непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые. Иллюстрации обозначаются словом «Рисунок». На все рисунки должны быть даны ссылки по тексту пояснительной записки. Рисунки должны иметь наименования, которые помещают под рисунком. Точка после наименования рисунка не ставится.

Рисунки нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы, или в пределах разделов, например (второй рисунок первого раздела):

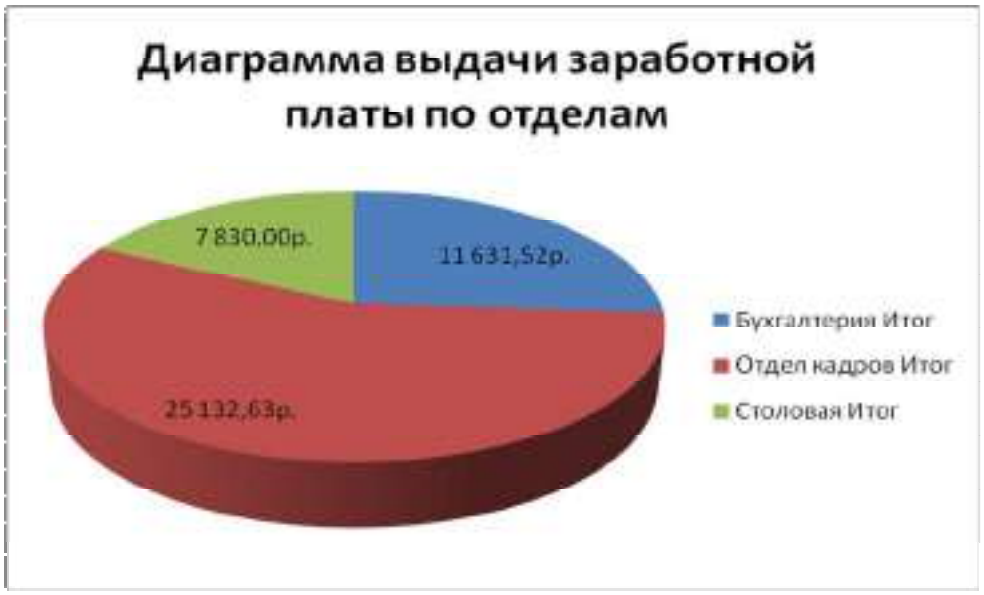

Рисунок 1.1 – Динамика выдачи заработной платы по отделам

Оформление таблиц

Цифровой материал оформляется, как правило, в виде таблиц. Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а, при необходимости, в приложении к работе. На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте выпускной квалификационной работы, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Название следует помещать над таблицей. Например:

Таблица 1.1 – Название таблицы

Заголовок 1	Заголовок 2		Заголовок 3
	подзаголовок 1	подзаголовок	

Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы, или в пределах разделов, например (вторая таблица первого раздела).

Если таблица выходит за формат страницы, часть её переносят на другую страницу. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы. Над второй частью таблицы располагают строку с нумерацией граф.

При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица» и название помещают только над первой частью таблицы, над другими частями пишут, со сдвигом к правому полю, слова «Продолжение таблицы» с указанием номера таблицы.

Если в конце страницы таблица прерывается и ее продолжение будет на следующей странице, в первой части таблицы нижнюю горизонтальную линию, ограничивающую таблицу, не проводят.

Таблицы с небольшим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть рядом с другой на одной странице.

Заменять кавычками повторяющиеся в таблице цифры, математические знаки, знаки процента, обозначения марок материала, обозначения нормативных документов не допускается.

При наличии в тексте небольшого по объему цифрового материала его нецелесообразно оформлять таблицей, а следует давать в виде вывода (текста), располагая цифровые данные в колонки.

Формулы и уравнения

Уравнения и формулы выделяют из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не умещается в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знака (+), или после других математических знаков с их обязательным повторением в новой строке.

Формулы и уравнения в работе следует нумеровать в пределах раздела арабскими цифрами в круглых скобках напротив формулы в крайне правом положении. Например, (1.1), (1.2).

Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были пояснены ранее в тексте. Первая строка расшифровки начинается словом «где» без двоеточия после него.

Например:

Плотность каждого образца Р, кг/м^3, вычисляют по формуле

$$P=m/V, \qquad (1)$$

где m – масса образца, кг;

V – объем образца, м^3

Оформление приложения

В приложения включают дополнительный вспомогательный материал, к которому относятся промежуточные расчеты, таблицы вспомогательных цифровых данных, инструкции, методики, иллюстрации, заполненные формы отчетности и другие документы.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Приложения нумеруются соответственно прилагаемым документам. На верхней строке каждого документа приложения, по центру располагается слово «Приложение» с заглавной буквы без знаков препинания и порядковый номер. Приложение должно иметь заголовок, расположенный строкой ниже посередине.

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. В тексте пояснительной записки должны быть ссылки на все приложения. Ссылка на них в тексте оформляется в скобках, например (приложение А).

Страницы приложений нумеруются в сквозном порядке с пояснительной запиской, но в общий (основной) объем работы не засчитываются.

В содержание работы включают приложения с указанием номера страницы, с которого начинаются приложения.

Оформление цитат и ссылок

При ссылке в тексте на литературный источник после упоминания о нем проставляют в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников, а также указывается, и конкретная страница с которой была взята информация: например, [25, с. 14] или [28, т.1, с. 128].

Также можно применять подстрочную сноску, которая помещается внизу той страницы, на которой было осуществлено цитирование, под текстом. В конце цитаты ставится арабская цифра, обозначающая порядковый номер сноски на данной странице, эта цифра располагается несколько выше данной строки. Этот же номер затем проставляется, внизу данной страницы и далее описываются реквизиты цитируемого. Источник в ссылке оформляется также, как в списке использованных источников. Вместо общего количества страниц указывается конкретная страница с которой была взята информация: например, С. 25.

Оформление библиографии

Список использованных источников указывается в конце (перед приложениями). Список литературы должен включать в себя 40-45 источников. Сведения об источниках следует располагать по алфавиту в следующей последовательности – нормативно-правовые документы, далее – книги, периодические издания и электронные ресурсы. Источники следует

нумеровать арабскими цифрами без точки после номера и печатать с абзацного отступа. Например:

Список литературы формируется в следующем порядке:

1. Законы и подобные источники;
2. Учебники, учебные пособия и статьи в периодических изданиях;
3. Электронные ресурсы.

В сою очередь законы и подобные источники располагаются по значимости – от законодательных актов высшей юридической силы к низшим.

1. Международные нормативные акты (принятые к исполнению в РФ);
2. Конституция РФ;
3. Федеральные конституционные законы;
4. Постановления Конституционного Суда;
5. Кодексы;
6. Федеральные законы;
7. Законы;
8. Указы Президента;
9. Акты Правительства:
   а) постановления;
   б) распоряжения;
10. Акты Верховного и Высшего Арбитражного Судов;
11. Нормативные акты министерств и ведомств:
   а) постановления;
   б) приказы;
   в) распоряжения;
   г) письма;
12. Региональные нормативные акты (в том же порядке, как и российские);
13. ГОСТы;
14. СНиПы, СП, ЕНИРы, ТУ и др.

Законодательные акты одного типа в списке оформляются по хронологическому принципу.

Внутри остальных разделов источники располагаются в алфавитном порядке.

7. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПО ВИДАМ) И ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ К ЗАЩИТЕ (ПО ВИДАМ)

Контроль за выполнением требований к оформлению ВКР (соответствие нормам и требованиям действующих государственных, международных, отраслевых стандартов и других нормативных документов, оформление текста, списка литературы, чертежей и т.д.) осуществляет нормоконтролер. Нормоконтролерами могут назначаться высококвалифицированные преподаватели выпускающей кафедры, также функции нормоконтролера может выполнять сам руководитель ВКР. При проведении нормоконтроля следует руководствоваться указателями (каталогами, перечнями) государственных, международных и отраслевых стандартов, технических условий, действующими нормативными документами, распространяющимися на объект стандартизации, терминологическими словарями (справочниками, сборниками), картотеками внедрения нормативных документов, таблицами систематизации и др. Нормоконтролер имеет право возвращать ВКР в случаях несоответствия требованиям, небрежного выполнения, отсутствия необходимых подписей, отсутствия документов, на которые имеются ссылки в работе и т.д.; требовать от 7 студента разъяснений и дополнительных материалов по возникшим при проверке вопросам; не подписывать ВКР в случаях невыполнения требований.

Выпускные квалификационные работы должны оформляться: В соответствии с требованиями государственных стандартов (ГОСТ): - по инженерным направлениям подготовки и специальностям - по ГОСТ 2.105-95. Общие требования к текстовым документам, ГОСТ 2.106-96. Текстовые документы; ГОСТ 2.104-68. Основные надписи; Единая система конструкторской документации; Единая система технологической документации; Единая система программной документации; ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание; ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов; ГОСТ Р 7.0.5-2008. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления; ГОСТ 7.80-2000. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления; - по остальным направлениям подготовки и специальностям - по ГОСТ 7.32-2001. Отчет по научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления; ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание; ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов; ГОСТ Р 7.0.5-2008. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления; ГОСТ 7.80-2000. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

В соответствии с Требованиями к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, разработанными выпускающими

кафедрами в соответствии с вышеперечисленными ГОСТами и нормативно-технической документацией по направлению.

Для работы экзаменационной комиссии секретарь государственной экзаменационной комиссии представляет следующие документы: копию приказа ректора СКФУ о допуске студентов к ГИА, справки о выполнении учебного плана по каждому студенту, допущенному к ГИА в соответствии с приказом о допуске, экзаменационные ведомости по защите ВКР, распоряжение директора института об утверждении тем выпускных квалификационных работ студентов, научных руководителей (консультантов) и рецензентов, справку о проверке выпускной квалификационной работы на объем заимствования (Антиплагиат.Вуз), направление на защиту и заключение кафедры о допуске к защите ВКР, форму оценки членами ГЭК уровня сформированности компетенций (Оценочный лист).

На заседании экзаменационной комиссии оглашается фамилия, имя, отчество выпускника, тема выпускной квалификационной работы, научный руководитель (консультант) и рецензент. Секретарь комиссии фиксирует данную информацию в протоколе.

Студенту предоставляется не более 10 минут (15 минут для выпускника - магистра) для доклада основных положений выпускной квалификационной работы. В ходе доклада студент должен осветить: актуальность выбранной темы, объект и предмет исследования, цель и основные задачи, научную разработанность и новизну, теоретические и практические результаты исследования.

Требованием к процедуре защиты ВКР является использование информационных технологий, чертежей и плакатов, демонстрация действующих образцов, макетов и программных модулей, разработанных, изготовленных и отлаженных при выполнении выпускной квалификационной работы. После выступления студента председатель и члены комиссии задают вопросы. После ответа студента на вопросы зачитывается отзыв научного руководителя и рецензия на работу (научный руководитель и рецензент могут выступать в ходе защиты студента). Студенту и предоставляется право ответа на замечания рецензента. Секретарь комиссии заносит в протокол вопросы и общую характеристику ответа студента на вопросы и замечания рецензента.

Продолжительность защиты, как правило, составляет 30 минут. По окончании защиты выпускных квалификационных работ объявляется совещание, на котором присутствуют только председатель и члены комиссии. На совещании обсуждается выпускная квалификационная работа и защита каждого студента. По итогам обсуждения в протоколы и ведомость выставляются оценки.

Защита комплексных работ проходит с участием каждого студента, участвовавшего в выполнении комплексной работы, с представлением соответствующих частей работы раздаточных материалов, презентации и доклада. Публичная защита комплексной работы проводится

последовательно (один студент за другим) в соответствии с логикой выполненных студентами частей работы.

При оценке выпускной квалификационной работы учитывается уровень сформированности компетенций (в соответствии с образовательным стандартом и образовательной программой), а также отзыв руководителя и оценка работы рецензентом и другие требования, предъявляемые фондом оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации, разработанным выпускающей кафедрой по каждой образовательной программе.

8. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов [Текст] / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. –338 с.
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов [Текст] / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 293 с.
3. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов [Текст] / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 165 с.
4. Гукова, А.М. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие [Текст] / О.Н. Гукова. – Москва : ФОРУМ, 2017. – 160 с.
5. Елохов А. М. Управление качеством. [Текст] / А. М. Елохов, Т. А. Арбузова. – Пермь, 2020. – 672 с.
6. Елфимова, Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие [Текст] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас. – Москва: СЕКВОЙЯ, 2016. – 74 с.
7. Елфимова, Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие [Текст] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова. – Москва: СЕКВОЙЯ, 2016. – 74 с.
8. Ефимов, А.В. Типология гостей средств размещения, критерии выделения и классификация [Текст] / А.В. Ефимов, Т.В. Юмаева. – Москва: Логос, 2016. – 187 с.
9. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов [Текст] / М. В. Ефремова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 350 с.
10. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов /[Текст] М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 518 с.
11. Колочева В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие [Текст] / В.В. Колоева. – Новосибирск: Изд-воНГТУ, 2018. – 99 с.
12. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст]/ Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. – М.: «Юнити-Дана», 2015. – 1063 с.
13. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / В. В. Кулибанова. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 259 с.
14. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] / А. Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 172 с.
15. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования[Текст] / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 192 с.
16. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов [Текст] / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 192 с.
17. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов [Текст] / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 451 с.
18. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 449 с.

19. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 449 с.

20. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 451 с.

21. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования [Текст] / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 751 с.

22. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования [Текст] / С. С. Скобкин. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 336 с.

23. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата [Текст] / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.

24. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов [Текст] / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 297 с.

25. Физическая культура и физическая подготовка: учебник [Текст] / И.С. Барчуков [и др.]; ред.: В.Я. Кикоть, И.С. Барчуков - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 315 с.

26. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов[Текст] / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 280 с.

9. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, А ТАКЖЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

9.1 Описание показателей

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
ИД-1 УК-1 Выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода;	Не способен выделять проблемную ситуацию, осуществлять ее анализ и диагностику на основе системного подхода.	Способен выделять проблемную ситуацию.	Способен выделять проблемную ситуацию, осуществлять ее анализ и диагностику.	Способен выделять проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода.
ИД-2 УК-1 Осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации;	Не способен осуществлять поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации.	Способен осуществлять поиск, отбор и систематизацию информации.	Способен осуществлять поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений	Способен осуществлять поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации.
ИД-3 УК-1 Определяет и оценивает риски возможных вариантов решений проблемной ситуации, выбирает оптимальный вариант её решения.	Не способен определять и оценивать риски возможных вариантов решений проблемной ситуации, выбирать оптимальный вариант её решения.	Способен определять и оценивать риски.	Способен определять и оценивать риски возможных вариантов решений проблемной ситуации.	Способен определять и оценивать риски возможных вариантов решений проблемной ситуации, выбирать оптимальный вариант её решения.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
ИД-1 УК-3 Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя	Не способен участвовать в межличностном и групповом взаимодействии, используя	С трудом участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный	На достаточно хорошем уровне участвует в межличностном и групповом взаимодействии,	На высоком профессиональном уровне участвует в межличностном и групповом

инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.
ИД-2 УК-3 Обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта;	Не способен разрабатывать план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	С затруднениями разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	На достаточно хорошем уровне разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	В совершенстве разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
ИД-2 УК-3 Обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта;	Не способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	С затруднениями применяет ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов на основе нормативно-правовых актов; основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов	На достаточно хорошем уровне обосновывает и разрабатывает технологии процесса сервисного обслуживания туристов с учетом клиентоориентированности; организовывает процесс обслуживания потребителя	В совершенстве организовывает деятельность предприятия в сфере туризма и гостеприимства, в том числе процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				

ИД-1 УК-4 Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах;	Не владеет грамматическими конструкциями и лексико-грамматическим минимумом в объеме, необходимом для эффективной социокультурной коммуникации в устной и письменной формах; не умеет вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на иностранном языке.	Частично владеет грамматическими конструкциями и лексико-грамматическим минимумом в объеме, необходимом для эффективной социокультурной коммуникации в устной и письменной формах; допускает ошибки в ведении деловой переписки, не учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на иностранном языке.	Хорошо владеет грамматическими конструкциями и лексико-грамматическим минимумом в объеме, необходимом для эффективной социокультурной коммуникации в устной и письменной формах; выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения на иностранном языке, вербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах; ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на иностранном языке.	Отлично владеет грамматическими конструкциями и лексико-грамматическим минимумом в объеме, необходимом для эффективной социокультурной коммуникации в устной и письменной формах; уверенно выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения на иностранном языке, вербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах; уверенно ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на иностранном языке.
ИД-2 УК-4 Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках;	не умеет использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; не владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой	неуверенно использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; слабо владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой	использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой (включая файлы Интернета и электронно-	компетентно использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; уверенно владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой

	(включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).	(включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).	справочную литературу).	(включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).
ИД-3 УК-4 Оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных.	не владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; не демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно.	неуверенно владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; демонстрирует частичное умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно.	владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно; выбирает оптимальные речевые средства и применяет эффективные коммуникативные технологии на иностранном языке в сферах социально-культурного, академического и профессионального общения.	отлично владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; уверенно демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно; с уверенностью выбирает оптимальные речевые средства и применяет эффективные коммуникативные технологии на иностранном языке в сферах социально-культурного, академического и профессионального общения.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
ИД-1 УК-5 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;	имеет поверхностные знания об основных этических теориях, понятиях и терминах	понимает социальное значение общения, взаимосвязь общения в профессиональной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений	умеет применять на практике принципы этического регулирования служебного поведения, решения конфликта интересов;	умеет применять приемы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач.

ИД-2 УК-5 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения;	не умеет использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; не владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой (включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).	неуверенно использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; слабо владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой (включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).	использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой (включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).	компетентно использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на иностранном языке; уверенно владеет техникой работы с разнообразной информационно-справочной литературой (включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).
ИД-3 УК-5 Анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя.	не владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; не демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно.	неуверенно владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; демонстрирует частичное умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно.	владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно; выбирает оптимальные речевые средства и применяет эффективные коммуникативные	отлично владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; уверенно демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно; с уверенностью выбирает

			технологии на иностранном языке в сферах социально-культурного, академического и профессионального общения.	оптимальные речевые средства и применяет эффективные коммуникативные технологии на иностранном языке в сферах социально-культурного, академического и профессионального общения.
ИД-4 УК-5 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям	Не способен демонстрировать толерантное восприятие социальных и культурных различий	Способен демонстрировать толерантное восприятие социальных и культурных различий	Способен демонстрировать толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию	Способен демонстрировать толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям
ИД-5 УК-5 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Не способен находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Способен находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми	Способен находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях	Способен находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
ИД-6 УК-5 Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира	Не способен проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп	Способен проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию	Способен проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России	Способен проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира
ИД-7 УК-5 Сознательно выбирает	Не способен сознательно выбирать	Способен сознательно выбирать	Способен сознательно выбирать ценностные	Способен сознательно выбирать

ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	ценностные ориентиры и гражданскую позицию	ценностные ориентиры и гражданскую позицию	ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного характера	ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				
ИД-1 УК-6 Устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;	Не способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	С затруднениями устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	На достаточно хорошем уровне устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	В совершенстве устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД-2 УК-6 Реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;	Не способен реализовывать и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	С затруднениями реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	На достаточно хорошем уровне реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	В совершенствереализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
ИД-3 УК-6 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности	Не знает общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития; не может применять комплекс практических диагностических	Плохо знает общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития; слабо использует комплекс практических диагностических средств, для оценки	Хорошо знает общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития; применяет комплекс практических диагностических средств, для оценки регуляции поведения	Отлично знает общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития; может использовать методы системного

	средств, для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса; Не владеет методикой определения результатов своих профессиональных действий, и комплексом практических диагностических средств для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса.	регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса; Не в полной мере владеет методикой определения результатов своих профессиональных действий, и комплексом практических диагностических средств для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса.	и деятельности в ситуации стресса; В основном владеет методикой определения результатов своих профессиональных действий, и комплексом практических диагностических средств для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса.	подхода для решения в совершенстве применяет комплекс практических диагностических средств, для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса; В совершенстве владеет методикой определения результатов своих профессиональных действий, и комплексом практических диагностических средств для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса.
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов				
ИД-1 УК-8 Знаком с общей характеристикой обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности; классификацией чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий;	Не ориентируется в общей характеристике обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности, не используют классификацию чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий	Ориентируется в характеристике обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности, слабо используют классификацию чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий	Хорошо ориентируется в характеристике обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности, слабо используют классификацию чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий	Отлично ориентируется в характеристике обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности, слабо используют классификацию чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий
ИД-2 УК-8 Оценивает вероятность возникновения потенциальной	Не использует знания по возникновению потенциальной опасности в	Слабо использует знания по возникновению потенциальной опасности в	Хорошо использует знания по возникновению потенциальной опасности в	Отлично использует знания по возникновению потенциальной опасности в

опасности в повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению;	повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению;	повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению;	повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению;	повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению;
ИД-3 УК-8 Использует основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности.	Не применяет основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности	Слабо применяет основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности	Хорошо применяет основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности	Отлично применяет основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности				
ИД-1 УК-10 Знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающими борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма в различных областях жизнедеятельности, со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней;	Не знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающим и борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма в различных областях жизнедеятельности, со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней	С затруднениями знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающими борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма в различных областях жизнедеятельности, со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней	На достаточно хорошем уровне знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающими борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма в различных областях жизнедеятельности, со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней	В совершенстве знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающим и борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма в различных областях жизнедеятельности, со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
ИД-2 УК-10 Предупреждает возможные проявления экстремизма, терроризма, коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям;	Не способен предупреждать возможные проявления экстремизма, терроризма, коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям	С затруднениями предупреждает возможные проявления экстремизма, терроризма, коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям	На достаточно хорошем уровне предупреждает возможные проявления экстремизма, терроризма, коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям	В совершенстве предупреждает возможные проявления экстремизма, терроризма, коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям

ИД-3 УК-10 Взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности	Не способен взаимодействовать в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности	С затруднениями взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности	На достаточно хорошем уровне взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности	В совершенстве взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания				
ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	с трудом раскрывает понятие «технологии обслуживания», имеет поверхностное представление об основных технологиях обслуживания	имеет представление о ведущих технологиях обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства	владеет комплексными знаниями о ведущих технологиях обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства	умеет определить потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Не способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	С затруднениями обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На достаточно хорошем уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На высоком уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
ИД-3 ОПК-1 использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	не умеет применять современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в профессиональной деятельности.	имеет поверхностные знания об основных информационно-коммуникационных технологиях и специализированном программном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного	на среднем уровне владеет навыками организации обслуживания с использованием информационно-коммуникационных технологий; достаточно уверенно применяет специализированное программное обеспечение в процессе решения	успешно применяет полученные знания на практике, все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания; способен разработать новую услугу с учетом предпочтений потребителей;

		питания.	профессиональных задач.	организует профессиональную деятельность с использованием современных информационно-коммуникационных технологий; специализированное программное обеспечение.
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
ИД-1 ОПК-2 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Не знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; не контролирует и не корректирует выполнение задач в зоне своей ответственности.	Слабо знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; слабо корректирует выполнение задач в зоне своей ответственности.	Имеет представление о планировании деятельности по достижению задач; основных методах контроля выполнения задач; умеет корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.	Отлично знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; умеет в совершенстве корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.
ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	не имеет полного представления о потребностях служб, отделов гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	имеет представление о методах анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	умеет применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	умеет применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; уверенно использует современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, такие как наставничество, делегирование, коучинг и другие
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				

ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	- основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства;	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме;	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме; не владеет навыками оценки качества при оказании процессов в сфере туризма.	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме; не владеет навыками оценки качества при оказании процессов в сфере туризма, может контролировать и корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.
ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Не способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	С затруднениями обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На достаточно хорошем уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На высоком уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
ИД-1 ОПК-4 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	Не способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	С затруднениями Владеет информацией о структуре гостиничных предприятий разного уровня и основными формами деятельности гостиничного предприятия	На достаточно хорошем уровне способен обслуживать клиентов гостиницы в соответствии запросами.	В совершенстве осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта

ИД-2 ОПК-4 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	Не способен к осуществлению продаж услуг, организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	С затруднениями проводит маркетинговые исследования рынка с использованием современных методик	На достаточно хорошем уровне знает роль и значение маркетинговых исследований рынка в деятельности гостиничного предприятия; виды маркетинговых исследований; этапы проведения маркетинговых исследований; методы и орудия сбора первичных данных	В совершенстве осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта
ИД-3 ОПК-4 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	Не способен к осуществлению продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	С затруднениями осуществляет комплексную оценку территории для использования в целях туризма и отдыха с целью создания туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	На достаточно хорошем уровне знает методику оценки туристско-рекреационного потенциала территории; классификацию ресурсов, их свойства и характеристики	В совершенстве осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности				
ИД-1 ОПК-5 Выполняет экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Не в состоянии выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Не на должном уровне выполняет экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Выполняет экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	В совершенстве умеет выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-5 ИД-*2* Выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	Не способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	С затруднениями выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	На достаточно хорошем уровне выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	В совершенстве выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение

ИД-3 ОПК-5 Рассчитывает показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	Не в состоянии рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	Не на должном уровне рассчитывает показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	Рассчитывает показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	В совершенстве умеет рассчитывает показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности				
ИД-1 ОПК-6 осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области;	Затрудняется обозначить правовые нормы, регулирующие отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти;	Имеет неполное представление о правовых нормах, регулирующих отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти;	Достаточно успешно осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; знает правовые нормы, регулирующие отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти	Уверенно применяет на практике различные виды документов, регламентирующих организацию и функционирование гостиничной деятельности; способен апеллировать к правовым нормам, регулирующим отношения предприятий индустрии гостеприимства с потребителями услуг, юридическими лицами, органами муниципальной, федеральной власти;
ИД-2 ОПК-6 соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;	Отсутствуют знания о законодательстве Российской Федерации и нормах международного права;	Имеет поверхностное представление о законодательстве Российской Федерации при осуществлении профессиональной деятельности;	На достаточно высоком уровне разбирается в законодательстве Российской Федерации и основных нормах международного права при осуществлении профессиональной деятельности;	В совершенстве знает и соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.
ИД-3 ОПК-6 обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиям.	Допускает ошибки при оформлении документов на этапах процедуры бронирования и регистрации	Имеет поверхностное представление о документообороте гостиничного предприятия; знает отдельные	хорошо справляется с оформлением необходимых документов на этапах бронирования и регистрации гостей гостиничного	На высоком уровне оформляет основные официальные документы; способен вести документацию на

	гостей гостиничного предприятия;	официальные документы гостиничного предприятия;	предприятия; вести документацию на основе современных требований;	основе современных требований, контролировать выполнение должностных инструкций, правил и нормативно-правовых актов в гостиничной деятельности; владеет знаниями о процедуре по организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
ИД-1 ОПК-7 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	имеет поверхностное представление об основах безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	знает отдельные направления деятельности сервисных организаций по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области сервиса	владеет навыками обеспечения безопасности потребителей в предприятиях индустрии гостеприимства	владеет комплексными знаниями по обеспечению качества и безопасности услуг для потребителей организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ИД-2 ОПК-7 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	имеет представление о видах угроз в отношении человека, предприятий и организаций	имеет представление об основных нормах охраны труда в сервисной организации	знает основные принципы организации безопасности труда на предприятиях сервиса; умеет выявлять опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности	умеет обеспечивать соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности				

ИД-1 ОПК-8 Использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий, информационные ресурсы и базы данных в профессиональной деятельности	Затрудняется объяснить значение информационно-коммуникационных технологий;	Имеет неполное представление об информационно-коммуникационных технологиях, информационных ресурсах.	Достаточно успешно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий,	Уверенно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий, информационные ресурсы и базы данных в профессиональной деятельности.
ИД-2 ОПК-8 Применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности, самостоятельно расширяет и углубляет знания в области информационных технологий	Отсутствуют знания о прикладном программном обеспечении для решения задач в профессиональной деятельности.	Имеет поверхностное представление о прикладном программном обеспечении для решения задач в профессиональной деятельности.	На достаточно высоком уровне применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности,	применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности, самостоятельно расширяет и углубляет знания в области информационных технологий.
ИД-3 ОПК-8 Имеет навыки решения задач профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологии и с учетом основных требований информационной безопасности.	Затрудняется перечислить требования информационной безопасности.	Имеет поверхностное представление об основных требованиях информационной безопасности в гостиничных предприятиях.	хорошо справляется с решением профессиональных задач с использованием информационно-коммуникационных технологий;	На высоком уровне применяет навыки в решение задач профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологии и с учетом основных требований информационной безопасности.
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства				
ИД-1 ПК-1 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	Не способен организовывать оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	С затруднениями организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	На достаточно хорошем уровне организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	В совершенстве организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале

ИД-2 ПК-1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Не способен осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	С затруднениями осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	В совершенстве осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
ИД-3 ПК-1 Осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Не способен осуществлять управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	С затруднениями осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	В совершенстве осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства				
ИД-1 ПК-2 Организует процесс деятельности гостиничного предприятия	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирования гостиничных комплексов,	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирования гостиничных комплексов, организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц	-теоретические основы гостиничной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирования гостиничных комплексов, организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения.
ИД-2 ПК-2 Организует анимационную деятельность	Не способен организовывать анимационную деятельность	С затруднениями осуществляет организацию анимационной деятельности	На достаточно хорошем уровне осуществляет организацию анимационной деятельности	В совершенстве владеет организацией анимационной деятельности
ИД-3 ПК-2 Организует деятельность предприятий питания	Способен организовать недостаточно, допускает грубые ошибки	Способен определять приоритеты собственной деятельности, но допускает ошибки	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности	Способен на высоком уровне осуществлять организацию работы конкурентоспособного предприятия питания

И-4 ПК-2 применяет инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной деятельности	Не способен к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; не владеет техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества, затрудняется перечислить инновационные технологии в гостиничной деятельности	С затруднениями реализует свою роль в коллективе, слабо применяет разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия, имеет поверхностное представление об инновационных технологиях, применяемых в деятельности гостиничных предприятий	На достаточно хорошем уровне знает основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса; основы развития гостиничного дела, правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса, инновационные методы и средства предоставления гостиничных услуг	В совершенстве владеет навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки, умеет применять инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной деятельности.
ИД-5 ПК-2 Организует деятельность туристского предприятия	Не способен осуществлять выбор оптимальных технологических процессов туристической деятельности в соответствии с требованиями потребителя; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных технологий	С затруднениями способен осуществлять выбор оптимальных технологических процессов туристической деятельности в соответствии с требованиями потребителя; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных технологий; применять на практике правовые и нормативные документы, регулирующие туристическую деятельность	На достаточно хорошем уровне способен осуществлять выбор оптимальных технологических процессов туристической деятельности в соответствии с требованиями потребителя; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных технологий; применять на практике правовые и нормативные документы, регулирующие туристическую деятельность использовать документооборот в процессе обслуживания гостей	В совершенстве способен осуществлять выбор оптимальных технологических процессов туристической деятельности в соответствии с требованиями потребителя; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных технологий; применять на практике правовые и нормативные документы, регулирующие туристическую деятельность –использовать документооборот в процессе обслуживания гостей; применять профессиональные стандарты

				обслуживания
ИД-6 ПК-2 Организует деятельность санаторно-курортных предприятий и SPA	не организует деятельность санаторно-курортного предприятия	организует отдельные аспекты деятельности санаторно-курортного предприятия	частично организует деятельность санаторно-курортного предприятия	полноценно организует деятельность санаторно-курортного предприятия
ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений				
ПК-3 ИД-2 Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Не способен участвовать в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	С затруднениями участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	В совершенстве участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства
ПК-3 ИД-3 Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Не способен организовывать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	С затруднениями организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	На достаточно хорошем уровне организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	В совершенстве организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений
ПК-3 ИД-3 Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Не способен организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	С затруднениями организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	На достаточно хорошем уровне организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	В совершенстве организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений
ПК-4. Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта				
И-1 ПК-4 Применяет современные стратегии ценовой и сбытовой политики организаций в индустрии гостеприимства	Не знает и не умеет использовать инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Частично знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	В совершенстве знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;
ИД-2 ПК-4 Организует продвижение услуг организаций индустрии гостеприимства;	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в области	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в области формирования и	Владеет современными информационными и коммуникационными технологиями в

	области формирования и продвижения услуг гостиничного комплекса.	формирования и продвижения услуг гостиничного комплекса, применяет современные информационные и коммуникационные технологий для реализации и продвижения услуг гостиничного комплекс	продвижения услуг гостиничного комплекса, применяет современные информационные и коммуникационные технологий для реализации и продвижения услуг гостиничного комплекса, способен к разработке и продвижению услуг гостиничного комплекса	области формирования и продвижения услуг гостиничного комплекса, применяет современные информационные и коммуникационные технологий для реализации и продвижения услуг гостиничного комплекса, способен к разработке и продвижению услуг гостиничного комплекса на основе использования информационных и коммуникационных технологий.
ИД-3 ПК-4 Управляет брендами в индустрии гостеприимства	Не знает и не умеет использовать инновационные формы управления брендами в индустрии гостеприимства - методику поиска клиентуры;	Частично знает и умеет использовать - инновационные формы управления брендами в индустрии гостеприимства - методику поиска клиентуры;	Знает и умеет использовать - управления брендами в индустрии гостеприимства - методику поиска клиентуры;	В совершенстве знает и умеет использовать - управления брендами в индустрии гостеприимства - методику поиска клиентуры;
ИД-4 ПК-4 Организует деятельность по формированию лояльности клиентов	Не знает и не измеряет - виды лояльности клиентов в сегментах клиентов, бизнеса и правительства - способы управления лояльностью - лояльность в интернет-ритейле	Частично знает -виды лояльности клиентов в сегментах клиентов, бизнеса и правительства - способы управления лояльностью - лояльность в интернет-ритейле	Знает - виды лояльности клиентов в сегментах клиентов, бизнеса и правительства - способы управления лояльностью	Знает - виды лояльности клиентов в сегментах клиентов, бизнеса и правительства - способы управления лояльностью - лояльность в интернет-ритейле
ПК-5 Готов к ведению документации на основе современных требований				

ИД-1 ПК-5 Применяет основополагающие нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий.	Не имеет представления о нормативно-правовых нормах, регламентирующих деятельность гостиничных предприятий.	С затруднениями применяет нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий.	На достаточно хорошем уровне знает основные нормативные документы, регламентирующие организацию делопроизводства, кадровой службы, архивного дела; умеет применять нормативно-правовую и технологическую документацию в профессиональной деятельности.	В совершенстве знает основные нормативно-правовые документы, необходимые для эффективной деятельности гостиничного предприятия; владеет приемами предоставления гостиничных услуг на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и иных средств размещения.
ИД-2 ПК-5 Умеет организовать процесс делопроизводства в гостиничных предприятиях.	Затрудняется обозначить основные правила оформления служебных документов, основные правила составления документов.	Имеет неполное представление о современной технологии организации делопроизводства гостиничных предприятий.	Достаточно успешно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий,	Уверенно применяет навыки оформления служебных документов; приемы работы с телефонограммами, факсами, электронными письмами; приемы ведения делопроизводства различных служб организаций сферы гостеприимства с использованием информационных технологий.
ИД-3 ПК-5 Владеет навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов.	Отсутствуют знания о процессах систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов.	Имеет поверхностное представление о навыках деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов.	На достаточно высоком уровне применяет основные правила оформления служебных документов; умеет использовать официально-деловую речь.	Уверенно применяет основные правила оформления служебных документов; умеет обрабатывать информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов; использовать официально-деловую речь.
ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере				

ИД-1 ПК-6 Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	Не имеет представления о современных информационных и коммуникационных технологиях для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	С затруднениями применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	На достаточно хорошем уровне применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства	В совершенстве применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства
ИД-2 ПК-6 Разрабатывает предложения по совершенствованию материально-технической базы и инновационных технологий в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Не способен разрабатывать предложения по совершенствованию материально-технической базы и инновационных технологий в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Разрабатывает отдельные предложения по совершенствованию материально-технической базы и инновационных технологий в организациях избранной профессиональной сферы, не учитывая индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	На достаточно хорошем уровне разрабатывает предложения по совершенствованию материально-технической базы и инновационных технологий в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	В совершенстве владеет разработкой предложений по совершенствованию материально-технической базы и инновационных технологий в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов				
И-1 ПК-7 Вводит данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Не имеет полного представления о современных специализированных программных продуктах для сферы гостиничного бизнеса.	Имеет поверхностное представление о специализированных программных комплексах, применяемых с целью автоматизации деятельности гостиничного предприятия.	Умеет вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом.	В совершенстве владеет навыками работы с автоматизированными системами управления, умеет вводить данные о гостях в единую базу отеля, умеет работать с облачными продуктами и демо-версиями программных продуктов, используемых в малых и средних гостиничных предприятиях.
ИД-2 ПК-7 Обрабатывает информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов	Не имеет полного представления о современных подходах к использованию ИС в управлении; не умеет перечислить	Имеет поверхностное представление об информационных технологиях специального назначения; затрудняется	знает современные подходы к использованию IT-решений в гостиничном бизнесе; умеет настраивать и использовать в	В совершенстве владеет знаниями о специализированных программных комплексах, навыками работы с программным

	компоненты программного и технического обеспечения гостиничного бизнеса.	охарактеризовать специализированные программные комплексы, применяемые с целью автоматизации деятельности гостиничного предприятия.	практическом применении программный продукт гостиничного назначения; разрабатывать отдельные информационные продукты для решения функциональных задач в сфере гостиничного бизнеса.	обеспечением и основами Интернет-технологий; основными навыками работы с компьютером как средством управления информацией, с информацией в глобальных компьютерных сетях.
ПК-8. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности				
ИД-1 ПК-8 Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Не определяет и не составляет - цели и задачи проекта - технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Частично знает - цели и задачи проекта - технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Знает - цели и задачи проекта - технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Знает - цели и задачи проекта - технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности
ИД-2 ПК-8 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	Не определяет - процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	Частично знает - процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	Знает - цели и задачи проекта - технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Знает - процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-9. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса				
ИД-1 ПК-9 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Не способен разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	С затруднениями разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	На достаточно хорошем уровне разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	В совершенстве владеет разработкой внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

ИД-2 ПК-9 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	Не способен обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	С затруднениями обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	На достаточно хорошем уровне обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	На высоком уровне обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере
ПК-10. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями				
ИД-1 ПК-10 соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов	не имеет представления о стандартах обслуживания и регламентах технологического процесса в гостиничных предприятиях	умеет применять стандарты обслуживания в деятельности гостиничного предприятия.	на достаточно высоком уровне знает стандарты обслуживания и умеет применять регламенты технологических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.	в совершенстве знает квалификационные требования и стандарты обслуживания, умеет применять и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов.
ИД-2 ПК-10 иизучает требования гостей, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги.	не имеет представления о теории организации обслуживания, особенностях формирования клиентурных отношений;	умеет классифицировать потребности туристов, определять мотивы поведения и факторы, влияющие на покупательское поведение;	на достаточно высоком уровне владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;	уверенно владеет методами выявления потребностей клиентов, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.
ИД-3 ПК-10 выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии	не имеет представления о специфики возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.	слабо применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания, затрудняется использовать приемы установления контакта с клиентом	хорошо применяет навыки эффективного взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности;	уверенно владеет психологическим и приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами.

ПК-11. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках				
ИД-1 ПК-11 Ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов.	Не способен вести переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов.	С трудом ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов.	На достаточно хорошем уровне ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов.	На высоком профессиональном уровне ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов.
ИД-2 ПК-11 Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	Не способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	С трудом осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	На достаточно хорошем уровне осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики	На высоком профессиональном уровне осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики
ИД-3 ПК-11 Применяет технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	Не способен применять технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	С трудом применяет технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	На достаточно хорошем уровне применяет технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	На высоком профессиональном уровне применяет технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности
ПК-12. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности				
ИД-1 ПК-12 Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	– не использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	частично использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	в достаточном объеме использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	в полном объеме использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности
ИД-2 ПК-12 Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях	Основные понятия и методы оценки потребительской лояльности в сфере гостеприимств аи общественного питания	С затруднениями организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях	Основные понятия и методы оценки потребительской лояльности в сфере гостеприимств аи общественного питания и на достаточно хорошем уровне разрабатывает меры по	Основные понятия и методы оценки потребительской лояльности в сфере гостеприимств аи общественного питания, в совершенстве

сферы гостеприимства		сферы гостеприимства	совершенствованию маркетинговой политики предприятий сферы гостеприимства	находит, анализирует и оценивает информацию, необходимую для организации гостиничной деятельности
ИД-3 ПК-12 Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности	не осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности	затрудняется в нахождении требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности	в достаточном объеме осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности	В полном объеме осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности
ПК-13. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине: Индикатор: ИД-1 ПК-13 Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства	Не способен организовывать систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства	Испытывает затруднения при организации системы мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства	На профессиональном уровне организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства
ИД-2 ПК-13 Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	Не способен оценивать проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	С затруднениями оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	На профессиональном уровне оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства
ИД-2 ПК-13 Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	Не способен оценивать проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	С затруднениями оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	На профессиональном уровне оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства
ПК-14 Способен адаптировать и модифицировать специализированное программное обеспечение, методы и алгоритмы систем искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности				

ИД-1. ПК-14. Ориентируется в современных тенденциях развития цифровых технологий, выбирает технологии или программные средства для решения поставленных задач	Не ориентируется в современных тенденциях развития цифровых технологий, выбирает технологии или программные средства для решения поставленных задач	Демонстрирует поверхностное знания в современных тенденциях развития цифровых технологий, выбирает технологии или программные средства для решения поставленных задач	Ориентируется в современных тенденциях развития цифровых технологий, выбирает технологии или программные средства для решения поставленных задач, но допускает незначительные ошибки	Демонстрирует полное и глубокое знание в современных тенденциях развития цифровых технологий, выбирает технологии или программные средства для решения поставленных задач
ИД-2. ПК-14. Применяет при решении задач профессиональной деятельности специализированное программное обеспечение, методы искусственного интеллекта и машинного обучения	Не применяет при решении задач профессиональной деятельности специализированное программное обеспечение и методы искусственного интеллекта	Демонстрирует поверхностное знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности	Демонстрирует знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки	Демонстрирует полное и глубокое знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта при решении задач профессиональной деятельности
ИД-3. ПК-14. Способен обосновать применение того или иного алгоритма машинного обучения для решения конкретной задачи	Не способен обосновывать применение того или иного алгоритма машинного обучения для решения конкретной задачи	Демонстрирует поверхностное знание в применении того или иного алгоритма машинного обучения для решения конкретной задачи	Демонстрирует знание в применении того или иного алгоритма машинного обучения для решения конкретной задачи	Демонстрирует полное и глубокое знание применения того или иного алгоритма машинного обучения для решения конкретной задачи
ИД-4. ПК-14. Разрабатывает оригинальные модели и алгоритмы искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности	Не способен разрабатывать программное обеспечение, оригинальные модели и алгоритмы искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности	Демонстрирует поверхностное знание в разработке программного обеспечения, оригинальных моделей и алгоритмов искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности	Демонстрирует знание в разработке программного обеспечения, оригинальных моделей и алгоритмов искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности	Демонстрирует полное и глубокое знание в разработке программного обеспечения, оригинальных моделей и алгоритмов искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности

9.2 Критерии оценивания компетенций на защите выпускной квалификационной работы

Критерии оценки:

– актуальность и научно-практическое значение темы выпускной квалификационной работы;

– качество используемых методик, полнота и системность предложений по рассматриваемой теме;

– разработка новых методических и методологических подходов решения научных проблем;

– значимость результатов теоретических и экспериментальных исследований;

– полнота решения поставленных в выпускной квалификационной работе задач;

– самостоятельный характер изложения и обобщения материала и качество выполнения выпускной квалификационной работы;

– содержательность доклада и ответов на вопросы;

– наглядность представленных результатов исследования.

Оценка «отлично» выставляется, если выпускник в ходе защиты использует углубленные современные теоретические и практические знания в области индустрии гостеприимства; способен ставить задачи и выбирать методы исследования, использует современные достижения науки и передовой технологии в научно-исследовательских работах в сфере гостиничной деятельности. В ходе написания исследования выявил приоритетные направления проектирования. Работа написана на актуальную тему и отражает творческую самостоятельность автора.

Оценка «хорошо» выставляется выпускнику, если, работа не полностью отвечает указанным выше критериям, но отражает хороший уровень теоретических знаний выпускника и умение практически исследовать материал. В ходе защиты выпускник уверенно формулирует концепцию гостиничного предприятия. Применяет методы анализа и принятия конструктивных решений в деятельности предприятий гостиничной индустрии.

Оценка «удовлетворительно» выставляется выпускнику, если работа содержит грамотное изложение изученной теоретической литературы, но не представляет точку зрения автора на проблемы, затронутые в работе. В ходе защиты выпускник допущены неточности при изложении материала, достоверность некоторых выводов не доказана. Автор показал способность ставить задачи и выбирать методы исследования

Оценка «неудовлетворительно» выставляется выпускнику, работа не отвечает ни одному из указанных выше критериев. Автор не может разобраться в конкретной практической ситуации, не обладает достаточными знаниями и практическими навыками для профессиональной деятельности.

9.3 Описание шкалы оценивания

Защита выпускной квалификационной работы оценивается по 5-балльной системе.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Кафедра туризма и гостиничного дела

Утверждена распоряжением по институту
от _____ № _____
Выполнена по заявке организации

Допущена к защите
«_____» _____ 200___ г.

Зав. кафедрой ТиГД

_____

_____

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

_____

Рецензенты:

_____
(ФИО)

_____
(ученая степень, звание, должность)

Выполнил (а):

_____
(ФИО)

студент(ка) ___ курса, ____ группы
направления подготовки(специальности)

_____

направленность (профиль) / специализации
_____ формы обучения

_____
(Подпись)

Нормоконтролер

_____
(ФИО)

_____
_____

(Подпись)

Руководитель

_____
(ФИО)

_____
(ученая степень, звание, должность)

_____
(Подпись)

Дата защиты
«_____» _____ 20___ г.

Оценка_____

Пятигорск, 201___г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Кафедра туризма и гостиничного дела

Направление_____

Направленность (профиль)_____

«УТВЕРЖДАЮ»
Зав. кафедрой
_____
подпись, инициалы, фамилия
«_____»_____201__г.

ЗАДАНИЕ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ (ДИПЛОМНУЮ РАБОТУ)

Студент_____группа_____
фамилия, имя, отчество

1.Тема
_____
_____

Утверждена распоряжением по институту №_____ от «___»_____201__ г.

2.Срок представления работы к защите «____»_____ 201___ г.

3.Исходные данные для исследования _____
_____
_____

4.Содержание дипломной работы:

4.1_____

4.2_____

4.3_____

4.4_____
_____

4.5 Другие разделы дипломной работы_____

Приложение_____

Дата выдачи задания_____

Руководитель работы
_____
подпись инициалы, фамилия

Консультанты по разделам
_____
подпись инициалы, фамилия
_____
подпись инициалы, фамилия

Задание к исполнению принял
"____"_____201__г._____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

1. Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал)_____
2. Кафедра туризма и гостиничного дела_____
3. Направление подготовки _____
4. Направленность (профиль) /специализация_____

Календарный план

Фамилия, имя, отчество (полностью) _____
_____
Тема ВКР_____ _____
_____
_____
_____
Руководитель_____
Консультанты:_____

№	Наименование этапов Выполнения дипломной работы	Срок выполнения работы	Примечание

Руководитель _____
Зав. кафедрой _____
«___ » _____20___ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Рецензия на выпускную квалификационную работу

_____

Фамилия, имя, отчество студента

выпускника ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»

Направление подготовки или специальность_____

_____

Направленность (профиль) / специализация_____

Тема выпускной квалификационной работы_____

_____

_____

Дата представления выпускной квалификационной работы на рецензию_____

_____

Дата возвращения выпускной квалификационной работы_____

_____

Фамилия, имя, отчество и должность рецензента _____

_____

_____

_____

« ___» _____20__ г. Подпись рецензента

Памятка рецензенту: При рецензировании ВКР просим учесть, что рецензия должна содержать заключения:

- об актуальности темы;
- о степени обоснованности темы и соответствия выполненной выпускной квалификационной работы заданию;

целесообразности постановки задач исследования;

- уровне и качестве теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы;
- полноте и проблемности вносимых предложений по рассматриваемой проблеме;
- объеме экспериментальных исследований и возможности внедрения в производство;
- характеристике каждого раздела работы /проекта и степени использования выпускником последних достижений науки и техники;
- оценке качества пояснительной записки и графической части;
- перечне положительных качеств ВКР и основных недостатках; критические замечания;

-теоретической и практической значимости работы;

- о степени самостоятельности разработки;
- об уровне освоения компетенций и готовности выпускника к практической деятельности;
- дать общую оценку выпускной квалификационной работы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт (филиал)_____
Кафедра_____

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
о работе в период подготовки выпускной квалификационной работы

_____
Фамилия, имя, отчество студента

студента_____
направления подготовки /специальности _____
направленности (профиля) / специализации_____
Над выпускной квалификационной работой на тему_____
_____
Фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание и должность
Руководитель выпускной квалификационной работы

1.Заключение о степени соответствия ВКР теме, утвержденной распоряжением директора института и заданию на ВКР_____
_____
2. Характеристика работы студента в период подготовки выпускной квалификационной работы _____
_____
_____
3.Оценка студента как специалиста_____
_____
4.Замечания руководителя_____
_____
_____
5. Заключение и оценка ВКР (соответствует или не соответствует предъявляемым требованиям, рекомендуемая оценка: отлично, хорошо, удовлетворительно):_____
_____
6. Заключение о допуске к защите в государственной экзаменационной комиссии_____
_____
_____

« _____» _____20_____ г. Подпись руководителя ВКР