

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный университет культуры и искусств»**



Утверждаю:
Проректор по учебной работе
П.П. Терехов
«21» августа 2012 г.

**ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
101100.62 «Гостиничное дело»**

Форма обучения – очная
Нормативный срок обучения – 4 года

Казань, 2012

Требования к итоговой аттестации

Общие положения

Итоговая аттестация выпускника высшего учебного заведения является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме. Итоговая государственная аттестация проводится с целью определения общекультурных и профессиональных (с учетом профилизации) компетенций бакалавра, определяющих его подготовленность к решению профессиональных задач, установленных ФГОС ВПО по направлению 101100.62 «Гостиничное дело», способствующим его устойчивости на рынке труда и продолжению образования в магистратуре.

Итоговая государственная аттестация выпускников состоит из:

- государственного экзамена по направлению, призванного определить соответствие глубины и уровня знаний выпускника требованиям федерального государственного образовательного стандарта к содержанию, как отдельных дисциплин, так и направления в целом;

- защиты выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен проводится в виде междисциплинарного экзамена по нескольким профессиональным и профильным (с учетом профилизации) дисциплинам.

К государственному экзамену по направлению и к защите выпускной квалификационной работы допускаются студенты, завершившие полный курс обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Выпускные квалификационные работы выполняются в форме бакалаврской работы.

Вузom на основании действующего Положения об итоговой аттестации выпускников КазГУКИ а также ФГОС ВПО в части требований к результатам освоения основной образовательной программы бакалавриата определены требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Выпускная квалификационная работа (ВКР) является завершающей формой государственной аттестации выпускника направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» и выполняется в форме бакалаврской работы.

Бакалаврская работа «бакалавра гостиничной деятельности» представляет собой законченную разработку, в которой рассматриваются задачи гостиничной индустрии. Бакалаврская работа должна отражать знания бакалавра в области гостиничной индустрии. Бакалаврская работа может основываться на обобщении выполненных курсовых работ.

Формируемые компетенции: ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-11, ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-8, ПК-11, ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-17, ПК-18.

Основными целями ВКР являются:

- **систематизация**, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студентов по избранной специальности;

- **развитие** умений и навыков ведения самостоятельной работы и применение различных методик исследования при решении определенных проблем и вопросов в ВКР;

- **определение** уровня теоретических и практических знаний студентов, а также умение применять их для решения конкретных практических задач гостиничной деятельности.

Студент в процессе выполнения ВКР должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для осуществления конкретного вида деятельности;

- материалы, справочную и научную литературу по избранной теме; собрать необходимый статистический материал для проведения конкретного анализа; изложить свою точку

зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме; провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации и выявить недостатки и проблемы (например, в деятельности предприятия индустрии гостеприимства); сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа по повышению эффективности работы (по определенному виду деятельности либо комплексно).

При выборе темы ВКР следует руководствоваться:

- актуальностью проблемы,
- возможностью получения конкретных фактических данных,
- наличием специальной научной литературы,

Ежегодно не менее 20% бакалаврских работ должны иметь научно-исследовательский характер.

В целях оказания выпускнику теоретической и практической помощи в период подготовки и написания ВКР кафедра определяет ему научного руководителя. Научный руководитель от кафедры утверждается приказом ректора университета. Как правило, им является преподаватель кафедры, под руководством которого студент проходил преддипломную практику.

Руководитель ВКР обязан:

Оказать помощь студенту в выборе темы ВКР и разработке плана его выполнения.

Оказать помощь в выборе методики проведения исследования.

Дать квалифицированную консультацию по подбору литературных источников и фактических материалов, необходимых для выполнения работы.

Осуществлять систематический контроль за ходом выполнения ВКР в соответствии с разработанным планом и графиком.

После выполнения ВКР дать оценку качества ее выполнения и соответствия требованиям, предъявляемым к ней (отзыв руководителя).

Проводить предзащиту ВКР с целью выявления готовности студента к ее защите.

Дипломнику следует периодически (по обоюдной договоренности, примерно раз в неделю) информировать научного руководителя о ходе подготовки ВКР, консультироваться по вызывающим затруднения или сомнения вопросам, обязательно ставить в известность о возможных отклонениях от утвержденного графика выполнения работы.

Выпускнику следует иметь в виду, что научный руководитель не является редактором ВКР и поэтому не должен поправлять все имеющиеся в нем теоретические, методологические, стилистические и другие ошибки.

В ходе выполнения работы научный руководитель выступает, в основном, как оппонент, указывает дипломнику на недостатки аргументации, композиции, стиля и т.п., советует, как их лучше устранить.

Рекомендации и замечания научного руководителя дипломник должен воспринимать творчески. Он может учитывать их или отклонять по своему усмотрению, так как ответственность за теоретически и методологически правильную разработку и освещение темы, качество содержания и оформление ВКР полностью лежит на нем, а не на научном руководителе. Если выпускник нуждается в консультантах по отдельным специальным вопросам, то заведующий кафедрой может их назначить дополнительно.

К сдаче государственного экзамена и защите выпускной квалификационной работе допускаются студенты на основании приказа ректора Университета.

ВКР бакалавра (бакалаврская работа)

Общие требования к ВКР бакалавра:

- объем не более 80 стр. (без приложений);

- список использованной литературы - не менее 50 наименований, среди которых должно быть не менее 50-60% статей в профессиональных научных журналах, использование зарубежных источников по теме приветствуется.

Обязательным требованием к ВКР бакалавра, вне зависимости от ее типа, является демонстрация овладения студентом научными знаниями по избранной теме. Соответственно, в ней должен содержаться обзор научной литературы, должны быть освещены основные анализируемые проблемы, а также продемонстрировано знание основных точек зрения и концепций по данной тематике.

В ВКР бакалавра должно быть продемонстрировано овладение соискателем стандартными (общенаучными и специальными) методиками исследований, навыками социального проектирования и применения компьютерных программ, умение обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и практические навыки.

ВКР бакалавра могут быть двух типов: научно-исследовательского и проектно-аналитического.

ВКР научно-исследовательского типа должна включать анализ значительного объема научной литературы (не менее 50 наименований), демонстрировать не только осведомленность, но и определенную самостоятельность автора в анализе теоретической проблемы, умение выдвигать некоторые самостоятельные, научно обоснованные суждения, идеи по избранной теме, делать выводы на основании анализа фактических данных.

ВКР проектно-аналитического типа должна строиться на анализе материалов, собранных студентом в период производственной практики, или в иных формах привлечения студентов к практической деятельности организаций, и быть направлена на решение практических проблем.

ВКР бакалавра выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в период обучения. При этом она должна быть преимущественно ориентирована на знания, полученные в процессе изучения дисциплин общепрофессионального цикла и цикла специальных дисциплин (дисциплин профессионального цикла), подводить итог теоретическому обучению студента и подтверждать его профессиональные компетенции.

ВКР выполняется на завершающем этапе теоретического обучения, на последнем курсе. Время, отводимое на подготовку работы, определяется учебным планом соответствующей образовательной программы.

Выпускная работа должна представлять собой законченное решение конкретной научно-теоретической или практически прикладной задачи полиграфической сферы, включать совокупность результатов исследования и научно-практические положения, выдвигаемые автором на защиту. В ней должны быть определены пути дальнейшего развития исследуемой проблемы в одном из следующих аспектов:

- производственно-технологическом;
- организационно-управленческом;
- проектном;
- научно-исследовательском и методическом;
- информационно-аналитическом;
- психолого-педагогическом.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна удовлетворять следующим требованиям:

- содержать изложение теории проблемы, рассматриваемой в работе;
- использовать фактические данные полиграфических учреждений различного типа и вида, выступающих базами исследования: фактический материал в виде отчетных, плановых и прочих документов, таблиц, рисунков, диаграмм, схем и т.д.;
- содержать необходимые аналитические, прогнозные или плановые расчеты;

- использовать компьютерные технологии (электронные таблицы, пакеты прикладных программ, графики и т.д.);
- отражать знание положений законодательных, нормативных и инструктивных материалов по рассматриваемым в ней вопросам и умение их применять;
- носить научно-исследовательский характер. Опыт этой работы студент может получить, участвуя в выполнении исследовательских работ в период обучения в системе научно-исследовательской работы студента;
- предлагать рекомендации по совершенствованию изучаемых процессов;
- соответствовать требованиям стандарта по оформлению.

В выпускной квалификационной работе бакалавра студент должен показать:

- достаточную теоретическую подготовку и способность проблемного изложения теоретического материала;
- умение изучать и обобщать нормативные акты и литературные источники;
- способность решать практические организационно-практические задачи;
- навыки комплексного анализа ситуаций, моделирования и расчетов, владения информационными технологиями;
- умение грамотно применять методы социальной эффективности предлагаемых решений;
- умение логически строить текст, формулировки выводов и предложений.

Подготовка выпускной квалификационной работы бакалавра включает следующие этапы:

- 1) выбор темы;
- 2) разработка рабочего плана (в законченном виде рабочий план представляет собой развернутое содержание, структуру выпускной работы);
- 3) исследование теоретических аспектов проблемы;
- 4) сбор, анализ и обобщение эмпирических данных. Результатом выполнения этого этапа является предварительный вариант выпускной работы;
- 4) формулирование выводов и рекомендаций;
- 5) представление завершенной выпускной квалификационной работы на отзыв научному руководителю;
- 6) направление работы на внешнее рецензирование;
- 7) подготовка доклада и иллюстративных материалов по выпускной квалификационной работе на защиту;
- 8) защита выпускной квалификационной работы перед Государственной аттестационной комиссией.

Профессиональная готовность студента определяется умением отобрать необходимую информацию, обработать её, сделать обоснованные обобщения, выводы, предвидеть последствия и аргументировать целесообразность реализации предлагаемых решений.

Работа оформляется в таком виде, который может позволить судить о полноте и обоснованности содержащихся в ней результатов, выводов и предложений. Ей должны быть присущи целевая направленность и чёткость построения, логическая последовательность изложения материала, точность формулировок, конкретность в представлении результатов, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций, грамотное оформление. См. приложения 1, 2.

По результатам защиты выпускной квалификационной работы Государственная аттестационная комиссия (ГАК) решает вопрос о присвоении выпускнику степени бакалавра.

Тематика выпускных квалификационных работ

- Брендинг как инструмент продвижения развития мировой гостиничной отрасли»
- Разработка предложений по повышению качества обслуживания (на примере гостиницы N)»
- Потенциал конкретного региона в перспективе развития туристской индустрии и гостиничного бизнеса»
- «Реклама как средство продвижения гостиничного предприятия»
- «Влияние кросс-культурных взаимоотношений на гостиничный бизнес (на примере гостиницы N)»
- «Организация службы безопасности (на примере гостиницы N)»
- «Влияние сегментирования на конкурентоспособность гостиничного предприятия»
- «Совершенствование работы по организации отдыха и развлечений (на примере гостиницы N)»
- «Разработка фирменного стиля предприятия индустрии гостеприимства»
- «Разработка проекта совершенствования технологий обслуживания (на примере гостиницы N)»
- «Разрешение конфликтных ситуаций в индустрии гостеприимства»
- «Совершенствование технологии работы по организации конференций и банкетов в гостинице N»
- «Открытие отеля, как вклад в развитие гостиничного бизнеса конкретного региона»
- «Особенности прогнозирования создания новых видов гностичных услуг в условиях конкуренции»
- «Современное состояние гостиничного бизнеса России: тенденции, проблемы, перспективы»
- «Реализация стандартов обслуживания и контроль удовлетворенности потребителей гостиничных услуг (на примере гостиницы N)»
- «Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта»
- «Понятие культуры служебных отношений в гостиничном сервисе как необходимого условия профессиональной деятельности работников индустрии гостеприимства»
- «Модернизация технических средств предприятий размещения с учетом профиля сервисной деятельности (на примере гостиницы N)»
- «Международные требования к гостеприимству. Проблемы российского Сервиса».

Содержание вопросов государственного экзамена

1. История и современные тенденции развития гостиничного и ресторанного хозяйства.
2. Международный опыт организации и управления гостиничным и ресторанным бизнесом (франчайзинг, контракт на управление).
3. Организационная структура управления предприятиями гостеприимства. Типы организационных структур.
4. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах. Функции и порядок работы основных гостиничных служб.
5. Типы гостиничных предприятий и предприятий питания. Их характеристика.
6. Условия питания, методы обслуживания, виды сервиса, используемые на предприятиях питания.
7. Меню предприятий питания. Характеристика и виды меню. Факторы, учитываемые при составлении меню.
8. Культура обслуживания гостей на предприятиях питания.
9. Качество услуг гостеприимства. Подходы к оценке качества услуг.
10. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг гостеприимства. Функции управления, их сущность и взаимосвязь.
11. Планирование как функция управления гостиницами и ресторанами.
12. Организация как функция управления гостиницами и ресторанами.
13. Мотивация как функция управления гостиницами и ресторанами.
14. Методы управления гостиницами и ресторанами.
15. Контроль как функция управления гостиницами и ресторанами.
16. Принципы управления предприятиями индустрии гостеприимства.
17. Организационная культура гостиницы и ресторана.
18. Основные направления рациональной организации труда менеджера гостиницы и ресторана.
19. Организация личной работы руководителя.
20. Лидерство и стиль руководства. Классификация основных стилей руководства.
21. Типы управления в управленческой решетке Р. Блэйка и Дж. Мутон.
22. Требования, предъявляемые к менеджеру. Основные элементы управленческой культуры менеджера гостиницы и ресторана.
23. Власть и влияние. Формы власти. Способы влияния на подчиненных.
24. Планирование и подбор персонала гостиниц и ресторанов.
25. Содержание и виды управленческих решений. Процесс подготовки, принятия и реализации управленческих решений.
26. Методы принятия управленческих решений. Требования к управленческим решениям.
27. Природа и причины конфликтов в гостиницах и ресторанах.
28. Методы разрешения конфликтов в гостиницах и ресторанах.
29. Внешняя и внутренняя среда предприятия туристической индустрии.
30. Административные (организационно-распорядительные методы менеджмента). Экономические методы менеджмента.
31. Природа и причины стресса. Управление стрессами.
32. Коммуникации и управление. Коммуникационные барьеры.
33. Организация делового совещания.
34. Подготовка и проведение деловых переговоров. Особенности переговоров с иностранными партнерами.

35. Выручка от реализации услуг, как экономический показатель деятельности гостиницы. Ее роль и значение. Состав выручки гостиничного комплекса.
36. Анализ и планирование выручки гостиничного комплекса и его структурных подразделений. Факторы, влияющие на величину выручки.
37. Сущность эксплуатационной программы гостиничного комплекса. Основные оперативные показатели в средствах размещения. Методика их расчета и анализа.
38. Планирование показателей эксплуатационной программы гостиничного комплекса. Эффективность использования номерного фонда.
39. Сущность и состав товарооборота, роль и значение как экономического показателя. Виды и формы товарооборота. Понятие производственной программы ресторана.
40. Цель, задачи, последовательность анализа товарооборота ресторана. Факторы, влияющие на товарооборот ресторана и пути его увеличения.
41. Сущность, значение запасов сырья и товаров, классификация запасов сырья и товаров ресторана, показатели их измерения. Анализ товарных запасов ресторана.
42. Сущность и значение товарооборачиваемости. Методика расчета оборачиваемости запасов сырья и товаров в ресторане. Значение ускорения товарооборачиваемости.
43. Методы нормирования и планирования запасов сырья и товаров в ресторане.
44. Себестоимость услуг гостиницы, факторы, влияющие на ее величину. Анализ себестоимости услуг (издержек) гостиницы. Резервы снижения себестоимости гостиничных услуг.
45. Планирование себестоимости услуг гостиницы.
46. Сущность расходов на производство и реализацию продукции собственного производства и покупных товаров ресторана. Их классификация. Факторы, влияющие на их величину.
47. Экономический анализ расходов на производство и реализацию продукции собственного производства и покупных товаров ресторана. Пути оптимизации расходов.
48. Методы планирования расходов на производство и реализацию продукции собственного производства и покупных товаров ресторана.
49. Сущность, значение прибыли гостиницы и ресторана. Источники ее образования. Виды прибыли и механизм управления ею.
50. Роль и значение рентабельности как экономического показателя. Методика расчета рентабельности гостиницы и ресторана.
51. Анализ прибыли и рентабельности гостиницы и ресторана. Факторы, влияющие на прибыль и рентабельность.
52. Методы планирования прибыли и рентабельности гостиницы и ресторана.
53. Экономический смысл «порога рентабельности». Методы расчета в гостинице и ресторане. Пути роста прибыли и рентабельности гостиницы и ресторана.
54. Сущность и виды оборотных средств. Основные задачи управления оборотными средствами. Их роль и значение в хозяйственной деятельности гостиниц и ресторанов.
55. Трудовые ресурсы (персонал), их классификация в гостинице и ресторане. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов.
56. Механизм стимулирования труда персонала гостиницы и ресторана. Установление должностного оклада, тарифной ставки работников гостиницы и ресторана.
57. Понятие фонда заработной платы, источники его образования. Анализ и планирование фонда заработной платы.

58. Формы и системы оплаты труда, применяемые в гостинице и ресторане.
59. Сущность, значение, источники образования дохода от производства и реализации продукции собственного производства и покупных товаров ресторана. Установление торговых надбавок и наценок.
60. Анализ и планирование дохода от производства реализации продукции собственного производства и покупных товаров ресторана. Резервы роста дохода.
61. Сущность, состав основных фондов гостиниц и ресторанов. Показатели эффективности использования основных фондов гостиничного и ресторанного хозяйства.
62. Сущность инвестиционного процесса, источники финансирования капитальных вложений. Методы оценки эффективности капитальных вложений.
63. Понятие финансовых ресурсов. Их классификация. Принципы формирования финансовых ресурсов.
64. Определение основных финансовых потребностей гостиниц и ресторанов
65. Экономический анализ финансового состояния гостиничного комплекса и ресторана, задачи анализа, последовательность анализа, методы анализа.
66. Коэффициенты, характеризующие финансовую устойчивость гостиничного комплекса и ресторанного хозяйства. Методика их расчета, применение в процессе экономического анализа финансового состояния.
67. Сущность финансового планирования. Финансовый план гостиницы и ресторана, его разделы и показатели.
68. Понятие эффекта и эффективности. Факторы, влияющие на эффективность гостиничного комплекса и ресторана.
69. Методика экономического анализа эффективности гостиничного комплекса и ресторана. Последовательность анализа, методы анализа, показатели, характеризующие эффективность деятельности гостиниц и ресторанов.
70. Пути повышения эффективности хозяйственной деятельности гостиниц и ресторанов.
71. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства.
72. Управление маркетингом гостиниц и ресторанов.
73. Информационное обеспечение маркетинга гостиниц и ресторанов.
74. Методологические основы маркетинговых исследований.
75. Процесс маркетинговых исследований.
76. Исследование среды маркетинга. Маркетинговые исследования рынка.
77. Маркетинговые исследования потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства.
78. Маркетинговые исследования конкуренции и конкурентов.
79. Сегментация рынка гостиниц и ресторанов.
80. Выбор целевого рынка и позиционирование продукта на рынке.
81. Формирование маркетинговой стратегии гостиниц и ресторанов.
82. Программа и бюджет маркетинга гостиниц и ресторанов.
83. Маркетинговая продуктовая политика гостиниц и ресторанов.
84. Средства распространения рекламы гостиниц и ресторанов: реклама в прессе, печатная реклама.
85. Средства распространения рекламы гостиниц и ресторанов: аудиовизуальная реклама, радио- и телереклама, рекламные сувениры.
86. Средства распространения рекламы гостиниц и ресторанов: прямая почтовая реклама, наружная реклама, реклама в Интернете.
87. Формирование фирменного стиля гостиниц и ресторанов.

Список рекомендуемой литературы:

1. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Документационное обеспечение управления: учебник.—2-е изд.—М.:Инфра-М, 2012.—303 с.
 2. Информационное обеспечение управления: практикум по курсу/КГУКИ; сост. С.В.Заборовская.—Казань, 2011.—42 с
 3. Ларионова Т. М. , Румынина Л.. Документационное обеспечение управления персоналом: учебн. пособие / Т. М. Ларионова, Л. А. Румынина. М. : ФОРУМ, 2012. 415 с. : ил.
 4. 4. Методические рекомендации по оформлению ВКР.-кафедра МТ и ГХ.
- б) дополнительная литература:
1. Организация работы с документами: учебник/под ред.В.А.Кудряева.—2-е изд., перераб.и доп.—М.:Инфра-М, 2002.—592 с.
 2. Буйло Е.В., Голуб Л.В. Основы учебно-исследовательской деятельности студентов. Учебное пособие. Ростов - на-Дону, 2013. – 220 с.
 3. Ведерникова Л.В. Становление методологической культуры педагога-исследователя. Учебное пособие. Ишим: Изд-во ИГПИ им. П.П. Ершова, 2013. – 112 с. 3.
 4. Воробьева Н.В., Фесенко О.П. Культура информационно- исследовательской деятельности. Практикум. Учебное пособие. Омск: Изд-во АНО ВПО «Омский экономический институт», 2012. – 172 с.
 5. Галкина И.А. Методология и методика психолого- педагогического исследования. Учебное пособие. Иркутск : ФГБОУ ВПО «ВСГАО», 2012. – 167 с.
 6. Уваровская О.В. Научно-методическая поддержка кураторов студенческого самоуправления. Учебное пособие. Сыктывкар: Изд-во Сыктыв. ун-т, 2013. – 189 с.

Автор: доцент Веслогужева М.В. Рецензент: Гусарова В.Ю.

Программа обновлена и одобрена на заседании кафедры МТ и ГХ от 28.08.2012г, протокол № 1

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный университет
культуры и искусств»

**«Формирование эффективной системы Public Relations»
(на примере ООО «XXX»)**

Выпускная-квалификационная работа

г. Казань-2012

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Казанский государственный университет
культуры и искусств»
Факультет Экономики, менеджмента и туризма
Кафедра менеджмента туризма и гостиничного хозяйства

**«Формирование эффективной системы Public Relations»
(на примере ООО «XXX»)**

Выпускная-квалификационная работа

Исполнитель: студент(ка) группы
Фамилия Имя Отчество
Научный руководитель: ст.преп. Гусарова
Валерия Юрьевна.

«Допускается к защите»
Зав. кафедрой к.э.н., доцент
Хисматуллин Марсель Мансурович

Подпись _____ «__» _____ 2012г.

г. Казань-2012