|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  **ПРОГРАММА**  **Б3.02 ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**  Направление подготовки **43.03.03 –Гостиничное дело**  Профиль **– «Гостиничная деятельность»**  г. Санкт-Петербург  2019 г. |

**1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ**

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

Цель защиты ВКР состоит в выявлении способности и умений выпускника, опираясь на сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

*Задачи выпускной квалификационной работы*:

* углубление, расширение, систематизацию, закрепление теоретических знаний и приобретение навыков практического применения этих знаний при решении профессиональных задач;
* развитие навыков самостоятельной работы с научной и научно-методической литературой, творческой инициативы обучающихся, стремления к поиску оригинальных, нестандартных профессиональных решений;
* развитие навыков научного и стилистически грамотного изложения материала, убедительного обоснования выводов, практических рекомендаций;
* выявление подготовленности обучающегося к самостоятельной творческой деятельности по избранному направлению и профилю;
* формирование ценностного отношения обучающегося к профессиональной деятельности;
* выявление умений выпускника применять теоретические знания для решения конкретных профессиональных задач в области профессиональной деятельности;
* систематизация и углубление теоретических и практических знаний по избранному направлению подготовки, их применение при решении конкретных практических задач,
* овладение основами научного исследования;
* формирование умений ведения профессиональной дискуссии и защиты собственной позиции;
* осмысление будущей профессиональной деятельности;
* приобретение опыта представления и публичной защиты результатов своей деятельности.

Образовательная организация утверждает список тем ВКР, предлагаемых обучающимся и доводит его до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

**2. Примерная тематика выпускных квалификационных работ**

1. Формирование гостиничных услуг в Санкт-Петербурге для людей с ограниченными возможностями.
2. Формирование маркетинговой программы гостиничного предприятия.
3. Разработка программы предоставления дополнительных услуг в гостинице с учётом потребностей туристов (на конкретном примере).
4. Особенности отбора и подготовки кадров как условия эффективного обслуживания клиентов гостиничного предприятия.
5. Использование рекламы в продвижении гостиничных предприятий Ленинградской области
6. Разработка проекта продвижения гостиничного продукта в интернете.
7. Состояние и перспективы развития гостиничного дела в Ленинградской области.
8. Разработка предложений по классификации средств размещения
9. Состояние и перспективы развития рынка апарт-отелей Санкт-Петербурга (на примере…)
10. Роль гостиниц в развитии Санкт-Петербурга как туристского центра
11. Внедрение инновационных технологий в деятельность гостиничного предприятия (на примере …)
12. Особенности функционирования малых отелей в регионе (по выбору студента)
13. Проблемы и перспективы развитие рынка хостелов на примере Санкт-Петербурга
14. Влияние спортивных событий на развитие гостиничной индустрии в регионе (по выбору студента).
15. Совершенствование рекламной политики на предприятии гостеприимства (по выбору студента).
16. Развитие гостиничного предприятия на горнолыжном курорте (по выбору студентов).
17. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиничного предприятия (по выбору студента).
18. Совершенствование системы управления персоналом гостиничного предприятия.
19. Анализ ценовой политики предприятия гостиничное-ресторанного комплекса (на примере).
20. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
21. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию деятельности отдела бронирования (на примере конкретной гостиницы).
22. Разработка плана мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
23. Разработка мероприятий по совершенствованию организации конференций и банкетов (на примере конкретной гостиницы).
24. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) (на примере конкретной гостиницы).
25. Разработка мероприятий по совершенствованию службы маркетинга и продаж предприятий индустрии гостеприимства.
26. Совершенствование технологии работы службы дополнительных услуг (на примере конкретной гостиницы).
27. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ лояльности клиентов отеля.
28. Разработка рекомендаций, направленных на усиление мер безопасности в гостинице
29. Совершенствование анимационной деятельности на гостиничном предприятии в (на примере конкретной гостиницы)
30. Совершенствование организации обслуживания туристов в гостинице в современных условиях
31. Разработка предложений по повышению спроса на услуги предприятия индустрии гостеприимства.
32. Корпоративная культура гостиничного предприятия как условие повышения его конкурентоспособности (на конкретном примере).
33. Разработка системы повышения квалификации персонала в гостинице (на конкретном примере).
34. Разработка системы мотивации персонала в гостинице (на конкретном примере).
35. Разработка рекомендаций по развитию и совершенствованию деятельности санатория (пансионата)
36. Разработка рекомендаций по развитию и совершенствованию бизнес-услуг в отеле
37. SPA как дополнительная услуга в составе гостиничного продукта в отелях Санкт-Петербурга
38. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
39. Особенности функционирования специализированных средств размещения в Ленинградской области
40. Деятельность санаториев и пансионатов в Ленинградской области
41. Деятельность загородных отелей в Ленинградской области

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРОЦЕДУРЕ ЗАЩИТЫ ВКР**

Содержание выпускной квалификационной работы бакалавра определяется ее целями и задачами и учитывает необходимые требования: соответствие проводимого исследования направлению и профилю подготовки, квалифицированное применение теоретических знаний и профессиональных компетенций для решения задач исследования, связь теоретических положений с практическими задачами в рамках работы; собственный подход к решению дискуссионных проблем теории и практики туристкой сферы, анализ библиографического материала, самостоятельность изложения и обобщения материала, логическая завершенность работы, наличие выводов.

Структура ВКР включает титульный лист, содержание, введение, основную часть, представленную в 2-3 главах, заключение (включая выводы и предложения), список используемых источников и приложение (при необходимости).

Во введении обосновывается выбор темы исследования, актуальность и степень ее изученности; определяются цели и задачи исследования, раскрывается значимость исследования.

В основной части проводится обзор источников и литературы по избранной теме, изложение современного состояния вопроса, его краткой истории, основных научных подходов к решению поставленных задач, определение основных понятий, сопоставление различных точек зрения по проблеме; описание и анализ эмпирического исследования по теме, формулировка выводов и их аргументация, рекомендации по использованию результатов исследования на практике.

В заключении (включая выводы и предложения) приводятся обобщенные итоги выполненного исследования, формулируются выводы и определяются перспективы продолжения исследования (при необходимости).

Список используемых источников представляет собой корректное библиографическое описание всех источников, использованных обучающимся при подготовке ВКР, в том числе и электронных. В список обязательно включают все процитированные в работе источники, а также те источники по теме работы, которые не были процитированы в ВКР, но изучались в ходе исследования.

Приложение включает вспомогательные и дополнительные материалы, иллюстрирующие основное содержание работы (схемы, географические карты, фотографии, таблицы, методики, графики, дидактические материалы и иллюстрации).

Общий объем ВКР, включая введение, основную часть и заключение, должен составлять не менее 50 страниц машинописного текста без учета списка использованных источников и приложения.

Содержание выпускной квалификационной работы должно позволять сделать вывод о владении выпускником необходимыми компетенциями: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8

ВКР в печатном виде и на электронном носителе представляется на выпускающую кафедру. После завершения работы над ВКР руководитель ВКР предоставляет на кафедру отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР. Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом.

Тексты выпускных квалификационных работ проверяются на объем заимствования и размещаются в электронно-библиотечной системе университета.

После ознакомления с отзывом научного руководителя, а также проверки на заимствование, на кафедре решается вопрос о допуске обучающегося к защите. При положительном решении кафедры ВКР размещается в электронном виде в электронно-библиотечной системе университета и в печатном виде передается в государственную экзаменационную комиссию. Выпускная квалификационная работа и отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Процедура защиты ВКР включает:

* выступление обучающегося;
* ответы обучающегося на вопросы, заданные членами комиссии;
* отзыв научного руководителя;
* заключительное слово обучающегося
* обсуждение ответов обучающихся членами ГЭК, выставление и объявление оценок (оценки объявляются всей группе после окончания защиты ВКР).

**4. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

4.1 Основная литература:

1. Аминов И. И. Психология делового общения: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2012, 288 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
2. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие. - М.: Альтаир, МГАВТ, 2014, 85 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
3. Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А. Управление гостиничным предприятием. – М.: Логос, 2008. (режим доступа: http://biblioclub.ru);
4. Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс. - М.: Евразийский открытый институт, 2011, 357 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
5. Кузнецов И.Н. Основы научных исследований. – М.: Дашков и К, 2013. – 283 с. (http://biblioclub.ru/)
6. Салихов, В.А. Основы научных исследований : учебное пособие . - Москва ; Берлин: Директ-Медиа, 2017. - 150 с. (http://biblioclub.ru/)
7. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес. – М.: [Приор-издат](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=865), 2009. (режим доступа: http://biblioclub.ru);
8. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство. - М.: Юнити-дана, 2015. (режим доступа: [http://biblioclub.ru/](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114767&sr=1) );
9. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. - М.: Юнити-дана, 2012. (режим доступа: http://biblioclub.ru/);
10. Чекмарева Г. В. Сервисная деятельность. - Новосибирск: НГТУ, 2011, 40 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);

4.2 Дополнительная литература:

1. Артеменко О. Н. , Глобов К. С. Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства. - Казань: Познание, 2011, 80 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
2. Гелецкий В. М. Реферативные, курсовые и выпускные квалификационные работы: учебно-методическое пособие. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. – 152 с.(https://biblioclub.ru/)
3. Горелов С. В. , Горелов В. П. , Григорьев Е. А. Основы научных исследований: учебное пособие. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 534 c. (https://biblioclub.ru);
4. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие. – Новосибирск: НГТУ, 2012, 292 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
5. Левочкина Н. А. Менеджмент туризма : Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие. - М.: Директ-Медиа, 2013, 95 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
6. Левочкина Н. А. Менеджмент туризма. Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие. - Омск: Омский государственный университет, 2011, 136 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
7. Матяш С. А. Информационные технологии управления: курс лекций. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2014, 537 С. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
8. Новиков В. С. Менеджмент в туризме. - М.: Издательство Книгодел, 2006, 166 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
9. Омельченко В. Д. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма. - М.: Лаборатория книги, 2012, 112 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
10. Полухина А. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012, 220 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
11. Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник. - М.: Советский спорт, 2014, 248 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
12. Рогожин М. Ю. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2014, 384С. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
13. Родионова Д. Д. , Сергеева Е. Ф. Основы научно-исследовательской работы (обучающийсяов): учебное пособие Кемерово. – КемГУКИ, 2010. – 181 с. (https://biblioclub.ru/)
14. Скоробогатова Т. Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход. – М.: Креативная экономика, 2008, 204 С (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
15. Шкляр М.Ф. Основы научных исследований: учебное пособие. – Издательство: Дашков и К, 2014. – 244 с. (<https://biblioclub.ru/>).
16. Яковлев П. П. Маркетинг в сфере туризма. - М.: Лаборатория книги, 2010, 78 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);

**5. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Российская государственная библиотека (http://www.rsl.ru).
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, РИНЦ: (http://elibrary.ru).
3. Электронная Библиотечная Система (ЭБС) «Университетская библиотека» – вход под своим паролем с главной страницы <https://biblioclub.ru/>
4. Система Антиплагиат: http://www.antiplagiat.ru.
5. Статьи известных ученых о методологических проблемах (http://www.integro.ru/system/s\_metodology.htm).
6. Баскаков А.Я., Туленков Н.В. Методология научного исследования. – Киев: МАУП, 2004. – 216 с. (http://lomasko.com/\_ld/0/34\_28783\_baskakov\_.pdf).
7. Сабитов Р.А. Основы научных исследований. – Челябинск: ЧГУ, 2002. – 138 с. (http://dis.finansy.ru/publ/002.htm).
8. Завьялова М.П. Методы научного исследования. – Томск: Изд-во ТПУ, 2007. – 160 с. (http://ctl.tpu.ru/files/metodup.pdf).