Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плюхин Михаил Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 25.08.2026 11:32:14
Уникальный программный ключ:
65a4b0d1f7bc3661fe3328[illegible]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал

УТВЕРЖДЕНО

Директор Западного филиала

Электронная подпись

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

бакалавриат
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент

Форма обучения
очная, очно-заочная

Год набора 2024

Калининград, 2024 г.

Автор-составитель:

К. э. н., доцент кафедры региональной экономики и менеджмента, доцент Е. В. Балясникова

Заведующий кафедрой региональной экономики и менеджмента, к.э.н., доцент А.Е. Чунина

Оценочные материалы государственной итоговой аттестации рассмотрены и одобрены на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол от «11» декабря 2024 г. № 17

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы 4
2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций 6
3. Оценочные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы 10
4. Методические материалы 19

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

1.1. При защите выпускной квалификационной работы:

УК ОС-1 Способен применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции

УК ОС-2 Способен разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений

УК ОС-3 Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе

УК ОС-4 Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках

УК ОС-5 Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

УК ОС-6 Способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК ОС-7 Способен поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК ОС-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК ОС-9 Способен использовать основы экономических знаний для принятия экономически обоснованных решений в различных сферах деятельности

УК ОС-10 Способен демонстрировать и формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

УК ОС-11Способен идентифицировать проявления экстремизма и участвовать в принятии профилактических мер, направленных на предупреждение экстремистской, в том числе террористической деятельности

ОПК ОС-6 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения предприятия сферы гостеприимства туристической территории, осуществлять контроль за исполнением принятых управленческих решений

ПКс-1 Умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПКс-2 Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций

ПКс-3 Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, планировании и прогнозировании деятельности организации индустрии гостеприимства

ПКс-4 Умение использовать инструменты и методы моделирования для совершенствования бизнес-процессов организации

ПКс-5 Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства

1.2. При сдаче итогового экзамена

ПКс-1 Умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПКс-2 Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций

ПКс-3 Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, планировании и прогнозировании деятельности организации индустрии гостеприимства

ПКс-4 Умение использовать инструменты и методы моделирования для совершенствования бизнес-процессов организации

ПКс-5 Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства

2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций

2.1 Выпускная квалификационная работа

Код компетенции	Наименование компетенции	Ключевой индикатор
УК ОС-1	Способен применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	Формулирует собственную гражданскую и мировоззренческую позицию с опорой на системный анализ философских взглядов и исторических закономерностей, явлений и событий. Систематизирует информацию, полученную в целях решения поставленной задачи по результатам самостоятельного поиска по широкому кругу источников.
УК ОС-2	Способен разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений	Представляет и защищает самостоятельно разработанный проект любого типа, исходя из действующих правовых норм и с обоснованием ресурсов и ограничений при его разработке и реализации
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	Обосновывает адекватность распределения ролей в рамках выполнения командной задачи и собственную ролевую позицию
УК ОС-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	Соблюдает требования к языку и форме общения, в том числе делового, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке.
УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сферах.

УК ОС-6	Способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Обосновывает траекторию личностного и профессионального роста, основываясь на методах самоменеджмента и самоорганизации (под поставленную задачу.
УК ОС-7	Способен поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	На основе самодиагностики физического состояния отбирает и реализует методы поддерживания физического здоровья.
УК ОС-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Демонстрирует знание основных алгоритмов поведения в целях предотвращения угроз безопасности жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК ОС-9	Способен использовать основы экономических знаний для принятия экономически обоснованных решений в различных сферах деятельности	Приводит экономическое обоснование принимаемых решений в различных сферах деятельности
УК ОС-10	Способен демонстрировать и формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Юридически грамотно квалифицирует действие/бездействие как коррупционное и определяет меры, направленные на противодействие коррупционному поведению
УК ОС-11	Способен идентифицировать проявления экстремизма и участвовать в принятии профилактических мер, направленных на предупреждение экстремистской, в том числе террористической деятельности	Определяет причины и условия, способствующие осуществлению экстремисткой деятельности, в том числе террористической, ипредлагает меры, направленные на их профилактику
ОПК ОС-6	Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения предприятия сферы гостеприимства туристической территории, осуществлять контроль за исполнением принятых управленческих решений	Применяет основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля операционной деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства
ПКс-1	Умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	Способен планировать, проектировать и прогнозировать развитие организации; моделировать ситуации на рынке
ПКс-2	Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций	Способен применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией
ПКс-3	Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, планировании и прогнозировании деятельности организации индустрии гостеприимства	Разработаны предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-4	Умение использовать инструменты и методы моделирования для совершенствования бизнес-процессов организации	Разрабатывает предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования

ПКс-5	Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства	Способен применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией

2.2 Государственный итоговый экзамен

Код компетенции	Наименование компетенции	Ключевой индикатор
ПКс-1	Умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	Способен планировать, проектировать и прогнозировать развитие организации; моделировать ситуации на рынке
ПКс-2	Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций	Способен применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией
ПКс-3	Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, планировании и прогнозировании деятельности организации индустрии гостеприимства	Разработаны предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-4	Умение использовать инструменты и методы моделирования для совершенствования бизнес-процессов организации	Разрабатывает предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-5	Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства	Способен применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией

3.Оценочные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

3.1. Общая характеристика выпускной квалификационной работы

При определении оценки качества знаний, уровня сформированности умений и навыков студентов государственная экзаменационная комиссия руководствуется следующими критериями

Основные задачи квалификационной работы:

– закрепление навыков в научно-исследовательской и практической работе в области полученной направления «Менеджмент» профиля «Менеджмент в индустрии гостеприимства»;

– приобретение навыков самостоятельного поиска информации и изучения ситуации в целях выявления конкретных проблем;

– демонстрация уровня овладения методиками исследования, экспериментирования и проектирования при решении поставленных в дипломной работе/дипломном проекте задач;

– выявление степени подготовленности студентов к работе в реальных условиях;

– раскрытие сущности управленческих, экономических и правовых категорий, явлений и проблем по избранной теме;

– систематизация, анализ и обработка имеющегося материала;

– выработка предложений и рекомендаций, направленных на повышение эффективности систем управления организациями.

Выпускная квалификационная работа должна:

– представлять собой самостоятельную научно-исследовательскую и практическую работу по профилю полученной специальности и специализации;

– содержать в систематизированном виде исходные данные научного исследования;

– отражать ход и результаты выполнения исследования по выбранной теме;

– содержать принципиально новые данные, будь то новые факты и явления, или данные, обобщающие ранее известные положения с современных научных позиций или в ином аспекте;

– охватывать материалы дискуссионного и полемического характера.

Выпускная квалификационная работа также должна свидетельствовать об умении студента:

– четко формулировать тему и оценивать степень ее актуальности;

– обосновывать выбранные методы решения поставленных задач;

– самостоятельно работать с источниками, литературой и другими информационно-справочными материалами, проводить их анализ;

– логически мыслить и выбирать наиболее рациональные варианты решения управленческих задач с учетом различных точек зрения.

– отбирать нужные факты, цифровые данные и другие сведения, анализировать и интерпретировать их, а также представлять их в графической или иной иллюстративной форме;

– делать обоснованные выводы, формулироватьнаучные результаты работы и давать практические рекомендации;

– излагать свои мысли грамотно, литературным языком, правильно оформлять работу;

– проводить презентацию полученных результатов с использованием современных информационных и коммуникационных технологий.

Выпускная квалификационная работа может быть осуществлена по двум направлениям: теоретическое исследование по избранной теме или научно обоснованная разработка проблемы на примеры деятельности конкретной организации.

Теоретическое исследование по выбранной теме должно обладать научной новизной, выполняться по мало изученной проблеме или по отдельному ее аспекту. При раскрытии темы необходимо применять принцип историзма, методы системного анализа, частные методы изучения (систематизация, анализ, сопоставление).

Выпускная квалификационная работа, являющаяся научно обоснованной разработкой проблемы, должна быть практически значимой и ориентированной на внедрение предлагаемых рекомендаций на объекте исследования. Одним из этапов ее выполнения является конкретное обследование деятельности организации методами наблюдения, систематизации, сравнения, статистических группировок, графического сопоставления и другими.

Подготовка и написание выпускной квалификационной работы состоит из нескольких этапов.

1. Выбор темы и ее утверждение.
2. Обоснование структуры работы.
3. Составление библиографии, ознакомление с законодательными актами, нормативными документами, другими источниками и литературой, относящимися к теме квалификационной работы.
4. Сбор материалов на объекте дипломного исследования.
5. Обработка и анализ полученной информации с применением современных научных методов и информационных технологий.
6. Формулирование выводов, которые должны быть дополнены практическими рекомендациями, а в случае теоретического исследования – научно обоснованной разработкой или альтернативной интерпретацией тех или иных концепций или позиций по теме дипломного исследования.

Оформление выпускной квалификационной работы в соответствии с установленными требованиями

Перечень примерных тем ВКР

1. Совершенствование кадровой политики организации индустрии гостеприимства.
2. Совершенствование деятельности службы приема и размещения гостиницы.
3. Оборудование общественных помещений гостиничного предприятия для людей с ограниченными возможностями.
4. Разработка концепции организации индустрии гостеприимства.
5. Проект реновации организации индустрии гостеприимства.
6. Формирование менеджмента безопасности в организации индустрии гостеприимства.
7. Проблемы классификации гостиниц и перспективы их решения.
8. Оценка влияния услуг аутсорсинга персонала на качество обслуживания гостей.
9. Разработка проекта базы отдыха для любителей охоты и рыбной ловли.
10. Совершенствование реализации гостиничных услуг в рекреационном комплексе.
11. Совершенствование организации процесса бронирования.
12. Разработка рекомендаций по продвижению услуг гостиничного комплекса.
13. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы.
14. Разработка рекомендаций по аутсорсингу услуг и оценка их эффективности.
15. Разработка пакета услуг для молодоженов на базе гостиницы.
16. Разработка рекомендаций по организации конференцуслуг.
17. Организация предоставления лечебно-оздоровительных услуг в санаториях.
18. Разработка рекомендаций по обеспечению безопасности в гостиничном предприятии.
19. Формирование лояльности персонала.
20. Разработка рекомендаций по созданию и продвижению сайтов мини-отелей.
21. Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы и способы ее совершенствования.
22. Управление материальными ресурсами в организации индустрии гостеприимства на базе информационных технологий.
23. Организация продвижения туристских и гостиничных услуг через социальные сети.
24. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса рекламы гостиничного предприятия.

25. Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для маломобильных групп населения.

26. Организация работы организации индустрии гостеприимства с корпоративными клиентами.

27. Разработка комплекса мероприятий по продвижению загородного отдыха в гостевом доме.

28. Разработка проектного решения хостела.

29. Разработка концепции пищевой безопасности гостиницы (ресторана).

30. Продвижение гостиничного комплекса в сети Интернет.

31. Оценка качества предоставления гостиничных услуг туристами.

32. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.

33. Управление персоналом в индустрии гостеприимства в кризисных условиях.

34. Креативный маркетинг гостиничного предприятия.

35. Формирование системы управления качеством в гостиничных предприятиях и оценка ее эффективности.

36. Проблемы организации размещения гостей с животными и пути их решения.

37. Рынок гостиничных услуг России (региона) и перспективы его развития в кризисных условиях.

38. Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и их совершенствование.

39. Организация эффективного продвижения и продажи гостиничных услуг.

40. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.

41. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования.

42. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.

43. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства.

44. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.

45. Управление производительностью труда на предприятиях индустрии гостеприимства.

46. Перспективы кадровой политики гостиницы с учетом отраслевых профессиональных стандартов.

47. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства.

48. Управление профессиональной карьерой работников предприятий индустрии.

49. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.

50. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.

51. Организационная структура предприятий индустрии гостеприимства и ее совершенствование.

52. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном бизнесе.

53. Управление качеством гостиничной услуги.

54. Совершенствование методов контроля качества услуг в индустрии гостеприимства.

55. Инновационные системы обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве и их эффективность.

56. Совершенствование управления номерным фондом гостиничного предприятия.

57. Совершенствование механизма формирования цепочки ценностей предприятиями гостеприимства.

58. Маркетинг специфических сегментов в гостиничном бизнесе.

59. Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.

60. Обоснование конкурентной стратегии гостиницы.

61. Сравнительный анализ стратегий сбыта на рынке гостиничных услуг.

62. Обоснование роли посредников в формировании клиентского портфеля гостиничного предприятия.

63. Роль электронной коммерции в управлении экономической деятельностью гостиничного предприятия.

64. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства.

65. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping).

66. Определение и анализ проблем индустрии гостеприимства в городах федерального значения Российской Федерации и способы их решения.

67. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы.

68. Анализ и оценка организации работы административно-хозяйственной службы гостиницы и пути её совершенствования.

69. Организационная структура инженерно-технической службы и пути ее совершенствования.

70. Мотивация и стимулирование труда персонала на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.

71. Особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе.

72. Новые технологии стимулирования и мотивации персонала в гостинице.

73. Разработка мер по повышению конкурентоспособности предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.

74. Анализ особенностей обслуживания в индустрии гостеприимства: организация взаимодействия различных служб.

75. Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.

76. Проблемы нормативно-правового регулирования деятельности малого отеля в современных экономических условиях.

77. Особенности маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.

78. Услуга питания как часть основной услуги и как дополнительная платная услуга гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.

79. Влияние имиджа гостиничного предприятия на повышение его конкурентоспособности.

80. Совершенствование системы стимулирования персонала в гостинице.

81. Инновационные методы продвижения гостиничных услуг.

82. Анализ современных методов управления гостиничным предприятием.

83. Организация работы службы безопасности гостиницы и пути ее совершенствования.

84. Обоснование путей совершенствования в управлении персоналом на гостиничном предприятии.

85. Организация отдыха и развлечений в современном гостиничном предприятии.

86. Совершенствование организации и обслуживания клиентов в гостинице.

87. Управление номерным фондом современной гостиницы и пути его совершенствования.

88. Пути совершенствования работы отдела бронирования.

89. Инновационные методы подбора и оценки персонала.

90. Организация адаптации персонала как метод повышения гостиничного сервиса.

91. Формирование и поддержание позитивного имиджа предприятия на рынке гостиничных услуг.

92. Совершенствование стратегии управления персоналом гостиницы.

93. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

94. Организация системы мотивации персонала в гостинице и пути ее совершенствования.

95. Совершенствование методов управления профессиональной карьерой работников предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.

96. Модернизация технического оснащения предприятий индустрии гостеприимства: оценка эффективности, направление модернизации.

97. Разработка и оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.

98. Конкурентоспособность товаров и услуг предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса и совершенствование методов ее обеспечения.

99. Разработка методов контроля и пути повышения качества продукции предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.

100. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.

101. Организация отдыха и развлечений в гостиничном предприятии.

102. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования.

103. Организация работы службы номерного фонда современного отеля и пути ее совершенствования.

104. Совершенствование методов качества обслуживания гостя.

105. Технология повышения качества уровня сервиса в гостиничных предприятиях.

106. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.

107. Совершенствование технологии обслуживания постоянных клиентов в гостинице.

108. Технология работы отдела маркетинга и продаж и пути ее совершенствования.

109. Технология и организация обслуживания туристов в апарт-отелях.

110. Технология работы службы бронирования и пути ее совершенствования.

111. Технология подтверждения соответствия гостиницы заявленной категории.

112. Организация производства и реализации дополнительных услуг на предприятии гостеприимства.

113. Совершенствование и оптимизация системы обслуживания на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса.

114. Организация культурно-досуговой деятельности в гостиничном предприятии.

115. Причины текучести кадров и методы ее снижения в гостиничном бизнесе.

116. Технология и организация работы службы «Housekeeping».

117. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения.

118. Организация и совершенствование стандартов оснащения номеров по программам добровольной аттестации отелей.

119. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.

120. Применение «партизанского» маркетинга в гостиничной деятельности.

Основными критериями оценки работы являются:

– актуальность и новизна темы, сложность ее разработки;

– сочетание теории и практики;

– полнота использования источников, отечественной и иностранной специальной литературы по рассматриваемым вопросам;

– глубина анализа собранных фактических данных по объекту исследования;

– обоснованность привлечения средств и методов решения поставленных задач;

– умение анализировать и интерпретировать полученные результаты;

– научное, методическое и практическое значение предложений, выводов и рекомендаций, степень их обоснованности и возможность реального внедрения;

– четкость и грамотность изложения материала, качество оформления работы, учет требований настоящих «Методических рекомендаций»;

– умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам квалификационной работы, глубина и правильность ответов на вопросы членов ГЭК и замечания рецензентов.

Оценки «отлично» заслуживают, выпускные квалификационные работы, темы которых научно обоснованы, представляют теоретический, методический или практический интерес, свидетельствуют об использовании автором адекватных приемов анализа, современных методов и средств решения поставленных задач и способствуют решению научно-теоретических, методических или практических задач управления.

Структура квалификационной работы, должна быть четкой, логичной и соответствовать поставленной цели. В заключении следует представлять четкие, всесторонне обоснованные выводы, которые вносят вклад в разрешение поставленной проблемы, намечают перспективы для ее дальнейшей разработки. Работа должна быть написана литературным языком, тщательно выверена, соответствовать действующим ГОСТам и Методическим рекомендациям по выполнению ВКР, содержать приложения в виде схем, таблиц, графиков, иллюстраций и так далее.

Условием получения отличной оценки являются краткость и логичность вступительного слова студента-дипломника, в котором отражены основные положения квалификационной работы, а также четкие и аргументированные ответы на вопросы, заданные членами ГЭК.

На уровне «хорошо» оцениваются квалификационные работы, темы которых также научно обоснованы, представляют теоретический, методический или практический интерес, свидетельствуют об использовании автором адекватных приемов анализа, современных методов и средств решения поставленных задач и способствуют решению научно-теоретических, методических или практических задач управления. Структура квалификационной работы, является четкой и лаконичной. Работа написана литературным языком, тщательно выверена, научно-справочный аппарат, соответствовать действующим ГОСТам и рекомендациям по ВКР, содержать приложения в виде схем, таблиц, графиков, иллюстраций и так далее. Однако, в ходе защиты ВКР, студентом были допущены неточности при формулировании ответов на вопросы членов ГЭК и/или допущены незначительные ошибки, была приведена недостаточно полная аргументация ответов.

Оценки «удовлетворительно» заслуживают квалификационные работы, темы которых научно обоснованы, представляют теоретический, методический или практический интерес, свидетельствуют об использовании автором минимально необходимого набора адекватных приемов анализа, методов и средств решения поставленных задач. Структура квалификационной работы соответствует требованиям. В то же время при защите ВКР студент испытывал затруднения при аргументации, неверно ответил на ряд вопросов членов ГЭК. Однако, в целом, продемонстрировал владение базовым уровнем освоения компетенций.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если в ходе защиты ВКР выпускник не представил обоснованных и правильных ответов, позволяющих выявить минимально требуемый базовый уровень знаний, умений и навыков в соответствии с компетенциями, предусмотренными ФГОС для данного направления.

3.2. Вопросы к государственному экзамену

Вопросы к государственному экзамену
Дисциплина «Общий менеджмент»

1. Сущность менеджмента.
2. Функции менеджмента.
3. Организационная структура управления: понятие, сущность, классификация.
4. Мотивация и стимулирование: содержание, модель ожиданий, мотивационный процесс.

«Маркетинг индустрии гостеприимства»

1. Сущность и содержание маркетинга. Маркетинг как основа рыночной деятельности предприятия.
2. Маркетинговая оценка внутренней и внешней среды компании. Особенности маркетинга сервиса.
3. Разработка маркетинговой стратегии для предприятия общественного питания.
4. Основные направления повышения конкурентоспособности услуги.

«Учет и анализ»

1. Понятие бухгалтерского учета, его задачи и функции.
2. Характеристика денежных потоков организации.
3. Понятие и сущность финансового анализа. Цели и задачи финансового анализа.
4. Анализ ликвидности, платежеспособности и деловой активности компании.
5. Анализ финансовой устойчивости, рентабельности и рыночной привлекательности компании.

«Организационное поведение»

1. Взаимоотношения и поведение людей. Обязательства по отношению к организации. Организационная поддержка.
2. Коммуникации. Коммуникационный процесс. Нисходящие, восходящие и горизонтальные коммуникации. Модели коммуникаций.
3. Создание и сохранение организационной культуры. Определение организационной культуры.

«Управление человеческими ресурсами»

1. Цели и основные направления деятельности по управлению персоналом.
2. Методы управления персоналом в организациях.
3. Управление персоналом как система, структура и процесс.
4. Кадровая политика организации.
5. Управленческая команда как субъект и объект управления персоналом в организации

«Основы финансового менеджмента»

1. Финансовая отчетность: структура, цели и задачи, предназначение.
2. Базовые принципы корпоративных финансов.
3. Инвестиционные решения и управление инвестиционным проектом.
4. Финансовая политика, устойчивый рост и приращение ценности.

«Стратегический менеджмент»

1. Понятие стратегического менеджмента. Основные отличия стратегического менеджмента от оперативного. Исторические предпосылки возникновения стратегического менеджмента. Этапы развития стратегического менеджмента.
2. Процесс формирования стратегий. Реализация стратегии.
3. Конкурентоспособность и ключевые факторы конкурентного успеха, стратегические способности компании.
4. Стратегический анализ конкурентного позиционного поведения компании. Наступательные, оборонительные, выжидательные, смешанные стратегические поведенческие позиции компании.
5. Стратегический конкурентный анализ отраслевого рынка: содержание, характеристики и основные показатели (поставщики, покупатели, товары-заменители, конкуренты, институты, барьеры входа-выхода, тенденции и фазы развития, конкурентная структура, пространственные масштабы).

«Налоги и налогообложение»

1. Сущность и принципы налогообложение в РФ.
2. Понятие, сущность, классификация и функциииналогов.
3. Методы налогообложения и способы уплаты налогов.
4. Налоговые правоотношения. Налоговая деятельность государства. Современная налоговая политика государства.
5. Права и обязанности субъектов налоговых правоотношений. Правовое регулирование изменения сроков уплаты налогов и сборов в бюджет. Обжалование актов налоговых органов их действий или бездействий их должностных лиц.

«Система менеджмента индустрии гостеприимства»

1. Инновационные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
3. Экономические и административные механизмы поддержки развития индустрии гостеприимства.
4. Организационно-административные методы управления предприятия индустрии гостеприимства.
5. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства.
6. Оценка, контроль и координация деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
7. Гостиничный продукт. Концепция HORECA

«Управление качеством услуг в сфере гостеприимства»

1. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса в эпоху квалитативной революции.
2. Значение управления качеством на современном этапе реформирования России.
3. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества в организации.

«Система менеджмента качества и стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»

1. Организационная структура гостиничного предприятия
2. Технология организации приема и размещения гостей.
3. Технология ресторанного сервиса.

4. Современные направления в организации ресторанного сервиса.

5. Международные, национальные и корпоративные стандарты качества обслуживания.

«Информационный менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе»

1. Понятие информационного менеджмента: необходимость менеджмента средствами информатизации. Сфера информационного менеджмента. Задачи информационного менеджмента: внутренние и внешние задачи ИМ. Производственно-хозяйственные задачи информационного менеджмента.

2. Факторы влияния на информационный менеджмент: состав задач подразделения обработки информации, централизованные, децентрализованные и индивидуальные системы обработки информации, информационные центры и их задачи.

3. Планирование в среде информационной системы: стратегический информационный менеджмент и оперативный информационный менеджмент, необходимость стратегического планирования.

4. Особенности выполнения инновационных программ в сфере информатизации: общая характеристика инновационной политики в сфере информатизации.

5. Программные средства информационной системы. Эксплуатация, обслуживание и развитие информационной системы.

«Антикризисное управление и риск-менеджмент в индустрии гостеприимства

1. Риски организаций индустрии гостеприимства.

2. Инструменты управления рисками организаций индустрии гостеприимства.

3. Понятие кризиса, причины и факторы возникновения кризисов. Классификация кризисов.

4. Особенности кризисов в организациях гостиничного и туристического бизнеса

5. Методика принятия решений при антикризисном управлении финансами. Реструктуризация.

«Безопасность и санитария в ресторанной и гостиничной деятельности»

1. Санитарные требования к размещению, ресурсоснабжению и техническим средствам предприятий ресторанно-гостиничных комплексов

2. Гигиенические требования и хранению, производству и реализации продукции общественного питания, оказанию услуг гостиничных комплексов

«Логистика туристического и гостиничного бизнеса»

1. Цели, задачи и функции логистики туристического и гостиничного бизнеса.
2. Логистические системы в туристическом и гостиничном бизнесе.
3. Информационная логистика в туристическом и гостиничном бизнесе.
4. Закупочная логистика гостиничных предприятий.
5. Транспортная логистика в туристическом и гостиничном бизнесе.

«Основы защиты информации и информационная безопасность»

1. Аттестация объектов информатизации по требованиям безопасности информации

2. Аудит событий, как один из основных методов защиты информации

3. Безопасность баз данных. Законодательные меры защиты информации

4. Защитные механизмы и контрмеры информационной инфраструктуры предприятия.

5. Методы защиты информации.

«Прогнозирование и планирование в индустрии гостеприимства»

1. Понятие сущность и методы планирования и прогнозирования.
2. Особенности планирования и прогнозирования в индустрии гостеприимства
3. Планирование состава и структуры основных средств. Планирование стоимости основных средств. Планирование амортизации. Планирование эффективности использования основных средств.
4. Планирование состава оборотных активов. Планирование оборачиваемости оборотных активов. Планирование потребности в оборотном капитале.
5. Планирование персонала. Планирование производительности труда. Планирование расходов на оплату труда..

«Технология и организация операторских и агентских услуг»

1. Технология туроператорской и турагентской деятельности.
2. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия.
3. Взаимодействие туристских фирм с организациями -поставщиками услуг.

Внешняя среда бизнеса

1. Факторы влияния технологической среды на организацию индустрии гостеприимства.
2. Факторы влияния социально-культурной среды на организацию индустрии гостеприимства.
3. Факторы влияния экономической среды на организацию индустрии гостеприимства.
4. Факторы влияния политической среды на организацию индустрии гостеприимства.

Самоменеджмент

1. Управление самомотивацией и поведением.
2. Менеджмент и лидерство: стратегии персонального развития.

Мировая индустрия гостеприимства

1. Характеристики современного гостиничного хозяйства как отрасли экономики.
2. Основные различия в организации и развитии гостеприимства на Западе и Востоке в Древнем мире.

Инновационный менеджмент в индустрии гостеприимства

1. Оценка эффективности инновационного проекта.
2. Особенности внедрения инноваций в деятельность организаций индустрии гостеприимства.

Правовое и документационное обеспечение управления в индустрии гостеприимства

1. Государственное регулирование, контроль и надзор в сфере управленческой деятельности.
2. Особенности управленческой деятельности в сфере трудовых отношений.

Экономика и финансы организации индустрии гостеприимства

1. Ценообразование на предприятиях общественного питания.
2. Показатели эффективности использования оборотных средств.
3. Разработка плана производства продукции.

Управленческий учет

1. Назначение производственного учета в туризме и гостиничном бизнесе.

2. Принципы, цели, функции и задачи управленческого учета.

Атмосфера и дизайн на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Понятие и функции «фирменного стиля», этапы процесса разработки «фирменного стиля» организации.
2. Назовите и опишите наиболее характерные стили, используемые дизайнерами при оформлении интерьеров залов ресторанов.

Информационные и Интернет-технологии в индустрии гостеприимства

1. Продвижение услуг организации индустрии гостеприимства с помощью Интернета.
2. Электронная коммерция в индустрии гостеприимства.

Информационные и Интернет-технологии в индустрии гостеприимства

1. Основные факторы, влияющие на развитие туризма (природно-климатические и географические, культурно-исторические, социально-демографические, финансово-экономические, материально-технические) в Калининградской области.
2. Проблема качества услуг индустрии гостеприимства в регионе.

Типовые ситуационные задачи

Задача 1

Гостиница Академическая - Калининград модернизирует оборудование и программное обеспечение для бронирования номеров. Вам поручено собрать первичную информацию о рынке, конкурентах и продуктах-аналогах. Опишите алгоритм действий и укажите, какими источниками информации Вы будете пользоваться и какие методы принятия управленческих решений применять. Дайте характеристику указанным источникам информации.

Задача 2

Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги:

– стирка белья,
– завтрак в номер,
– ежедневная побудка,
– заказ такси,
– доставка в номер цветов,
– доставка в номер корреспонденции.

Какие из вышеперечисленных услуг гость не обязан оплачивать? Обоснуйте свой ответ.

Задача 3

Группа туристов в составе 13 человек должна была про живать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ

Задача 4

Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?

Задача 5

Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа.

Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

Задача 6

Группа студентов отправляется в туристское путешествие в Париж, при этом услугами туристского агентства они не пользуются, бронируя номер в отеле и авиабилеты самостоятельно. Рейс был вечерний, поэтому прибыли они в отель в 23-30. В это время у администратора заканчивается рабочий день, и он просит подождать туристов n-е количество времени, объясняя это тем, что заступит новая смена и оформит их заселение. Туристы недовольны, так как за эти сутки номер у них оплачен, они устали и хотят заселиться немедленно. Разрешите конфликтную ситуацию.

Задача 7

Гостиничное предприятие, разрабатывая маркетинговую стратегию, сосредоточила усилия на следующих направлениях:

- создание высококачественного конкурентоспособного продукта;
- проведение режима экономии и ресурсосберегающей политики;
- использование достижений НТП для снижения себестоимости услуг;
- повышение качества обслуживания;
- проведение выставок, рекламной компании и PR-акций.

Какие направления и инструменты стратегии комплексного маркетинга будут задействованы гостинице?

Задача 8

Проанализируйте, какие факторы, на Ваш взгляд, будут особенно важными (решающими) для большинства потребителей (организованных потребителей) услуг при выборе ими гостиницы:

а) для отдыха;

б) для проведения конгресса (семинара);

в) при путешествии с детьми;

г) при премировании сотрудника туристической поездкой;

д) при размещении туристической группы.

Задача 9

Вы – руководитель службы маркетинга крупного туристического предприятия. Составьте перечень конкретных задач своим сотрудникам, проводящим маркетинговые исследования, если вас волнуют следующие проблемы: а) принятие решений по продуктовой стратегии, б) совершенствование ценовой стратегии. в) повышение эффективности рекламы, г) совершенствование сбытовой стратегии

Задача 10

Важную роль в оценке работы менеджера в индустрии гостеприимства играет его способность к формированию в коллективе корпоративной культуры – своеобразному образу мыслей (мировоззрению), который объединяет сотрудников при решении деловых и общечеловеческих проблем.

Корпоративная культура базируется прежде всего на создании необходимых условий для реализации потребностей человека. Основными принципами корпоративной культуры являются:

- развитие личной инициативы;
- стимулирование ответственности за выполняемое дело;
- уважение к человеку как личности.

Среди разнообразных путей создания корпоративной культуры такие, как:

- поддержка и поощрение существования в коллективе различных точек зрения на те или иные проблемы;
- высокий уровень человеческих отношений, стремление к коллективному решению задач;
- получение сотрудниками части полномочий своего руководителя, что способствует повышению ответственности за выполняемую работу;
- нестандартный образ мышления, который часто представляет собой источник нововведений в различных сферах деятельности.

Какой должен быть комплекс действия менеджера по созданию корпоративной культуры в возглавляемом им гостинице в условиях объективных ограничений?

Задача 11

Как одно из мероприятий по снижению факторов неосязаемости услуг обычно предлагается возможность использовать Интернет. На сайте турфирмы, гостиницы можно разместить виртуальный тур, организовать форум, где будут сохранять отзывы клиентов турфирмы (гостей отеля). В связи с чем возникает вопрос: «Надо ли оставлять на сайте предприятия негативные, отрицательные отзывы клиентов? Рассмотрите ответ на этот вопрос не с позиций маркетинга (интересы клиента), а с позиции менеджмента, т. е. подумайте, как негативные отзывы клиентов о работе предприятия, его сотрудников будут влиять на мотивацию, поведение сотрудников этого предприятия и корпоративную культуру.

Задача 12

Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия. Характеристика предприятия: Отель категории 3*. Численность персонала 26 человек. В гостиничном предприятии планируется иметь инженерно-техническую службу, службу номерного фонда, службу приема и размещения, службу бронирования, службу охраны и безопасности. В штате отеля планируются должности генерального менеджера 1 чел, главного инженера 1 чел, начальника номерного фонда - 1 чел, начальника службы приема и размещения - 1 чел, менеджер по бронированию - 1 чел, начальник службы охраны и безопасности - 1 чел, рабочий по зданию - 2 чел, дворник - 1 чел, горничные - 4 чел, уборщица - 1 чел, портье - 4 чел, охранник - 4 чел, Bell boy - 2 чел

Задача 13

При проведении реконструкции гостиничного предприятия менеджер Иванов И. И. получил задание предложить кандидатуры работников своей службы в количестве 10 человек для перевода на другую работу. Менеджеру не хотелось бы обижать подчиненных ему людей, поэтому он нашел следующее решение вопроса: он предлагает директору гостиничного предприятия список из 20 человек и просит его выбрать тех десятерых, которые ему кажутся подходящими. Однако директор гостиницы такое решение вопроса отклонил. Какой принцип управления использовал директор гостиницы, отказав менеджеру? Какой принцип управления хотел применить менеджер Иванов И.И., обратившись к директору гостиницы? Почему решение менеджера было отклонено

Задача 14

Вы работаете менеджером приема и размещения в отеле категории 5 звезд. Вы пришли на работу и видите, что сотрудница, работающая за стойкой портье, в ярком платье с крупными цветами с короткими рукавами, без жакета и в босоножках. Каковы действия менеджера в данной ситуации?

Задача 15

Портье сидит на рабочем месте в такой позе: нога закинута на ногу, руки скрещены на груди и слушает гостя, который сообщает, что у него в номере не работает телевизор. Он раздраженно выговаривает портье: «Вы вчера обещали, что мастер обязательно придет и отремонтирует телевизор. Однако телевизор до сих пор не работает. Это безобразие. Или почините, или замените телевизор!». Этот всплеск эмоций наблюдало еще 4 человека, желающих заселиться в номера. Правильно ли выбрал позу портье при разговоре с клиентом? Каковы должны быть действия для удовлетворения потребности клиента? Как необходимо успокоить клиента для того, чтобы удержать вновь пришедших гостей?

Задача 16

В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию. Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

Задача 17

Вы работаете администратором в гостинице. На текущий момент в гостинице нет ни одного свободного номера. Сейчас ваша смена и вы на рабочем месте за стойкой администратора. К вам подходит гость и предъявляет письмо с подтверждением о бронировании. Оказывается, он забронировал номер в гостинице еще месяц назад. Он требует заселить его. Это недоразумение произошло по вине одного из сотрудников гостиницы. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Шкала оценивания государственного экзамена

При определении оценки качества знаний, уровня сформированности умений и навыков специалистов государственная экзаменационная комиссия руководствуется следующими критериями:

Отметка «отлично» выставляется студенту, показавшему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена; усвоившему основную и дополнительную литературу по направлению подготовки; умеющему творчески и осознанно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоившему взаимосвязь основных понятий изученных дисциплин и умеющему применять их к анализу и решению практических задач; безупречно выполнившему все задания, предусмотренные программой;

Отметка «хорошо» выставляется студенту, показавшему полное знание учебного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена; усвоившему основную литературу по направлению подготовки; успешно выполнившему все задания, предусмотренные программой;

Отметка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему знание основного учебного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена, в объеме, необходимом для дальнейшей работы по специальности; знающему основную литературу по направлению подготовки; справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; выполнившему все задания, предусмотренные программой, но допустившему погрешности в ответе на экзамене или при выполнении экзаменационных заданий и обладающему необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения в дальнейшей работе по направлению;

Отметка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой междисциплинарного государственного экзамена, не выполнившему отдельные задания, а также допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; не обладающему необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения в дальнейшей работе по специальности.

4. Методические материалы

Руководство и консультирование

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими выпускную квалификационную работу совместно) распорядительным актом организации закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа научно-педагогических работников организации и, при необходимости, консультант (консультанты). Назначение научного руководителя ВКР осуществляется приказом директора Филиала до начала преддипломной практики. В обязанности научного руководителя входит:

- помощь студенту в выборе темы ВКР и разработке индивидуального плана-графика;
- предоставление квалифицированных консультаций по подбору литературы и фактического материала;
- содействие в выборе методики исследования;
- осуществление систематического контроля за ходом выполнения работы в соответствии с разработанным планом;
- информирование заведующего кафедрой в случае несоблюдения студентом графика выполнения ВКР;
- дача квалифицированных рекомендаций по содержанию ВКР;
- консультирование студента в части соблюдения требований профессиональной исследовательской этики и контроль соблюдения этих требований как в ходе выполнения ВКР, так и при оформлении соответствующих текстов сдаваемых работ;
- изучение предварительного варианта ВКР и предоставление студенту подробных замечаний и комментариев;
- проведение предзащиты выпускной квалификационной работы с целью выявления ее готовности для представления к защите.
- проведение оценки качества выполнения работы в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями (на основании отзыва научного руководителя не позднее 7 дней до назначенной даты публичной защиты);
- в случае обращения студента предоставление консультации по подготовке к устной защите ВКР, в том числе предоставление замечаний и комментариев по презентационным материалам, предназначенным для демонстрации во время устного доклада.

Научный руководитель обязан уважать права интеллектуальной собственности студента в случае использования результатов ВКР в публикациях, научных докладах и т.д.

Научный руководитель имеет право:

- выбрать удобную для него и студента форму организации взаимодействия, в том числе согласовать разработанный студентом план подготовки ВКР и установить периодичность личных встреч или иных контактов;
- по результатам каждой встречи требовать, чтобы студент подготовил и согласовал с ним краткое резюме полученных рекомендаций и намеченных дальнейших шагов по подготовке работы;
- требовать, чтобы студент внимательно относился к полученным рекомендациям и являлся на встречи подготовленным;
- отказаться от научного руководства в случае невозможности контроля над качеством работы и ходом ее выполнения по вине студента, в том числе, если студент не

проявляет инициативу и не встречается с научным руководителем или систематически срывает сроки и некачественно выполняет согласованные с научным руководителем задачи. В этом случае, научный руководитель должен незамедлительно подать письменное заявление в свободной форме заведующему кафедрой с подробным изложением причин. Заведующий кафедрой должен официально поставить об этом студента в известность в течение трех рабочих дней лично или по электронной почте;

- при выставлении оценки за ВКР, принять во внимание соблюдение студентом контрольных сроков сдачи промежуточных и финальных отчетов, а также выполнение согласованных с научным руководителем планов подготовки соответствующих работ;
- не допустить ВКР к защите, если к сдаче представлена работа неудовлетворительного качества, в том числе, содержащая существенные содержательные или методологические ошибки, грубо нарушающая требования профессиональной этики. В случае недопуска работы к аттестации научный руководитель должен представить заведующему кафедрой письменное заявление, с подробным изложением причин не- допуска, до окончания преддипломной практики.

Требования к объему, структуре и оформлению выпускной квалификационной работы

Бакалаврская выпускная квалификационная работа должна содержать структурные элементы в следующем порядке:

титульный лист;

заявление о самостоятельном выполнении выпускной квалификационной работы;

- оглавление;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения (при необходимости);
- раздаточный материал (на отдельных листах).

Во введении:

обосновывается выбор темы выпускной квалификационной работы и ее актуальность;

формулируется проблема, которую студент должен решить в данной работе;

определяются цели и задачи исследования, предмет и объект;

приводится краткий анализ источников информации;

даются композиционные особенности и краткое содержание теоретической и практической частей исследовательской работы.

Рекомендуемый объем введения – 2-3 страницы.

Основная часть работы состоит из двух или трех глав, содержание которых должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Главы основной части должны быть сопоставимыми по объему и включать в себя:

обзор научной литературы по теме исследования, включающий в себя теоретические концепции и результаты проведенных эмпирических исследований, с обязательным обсуждением полученных результатов и предполагаемым вкладом автора в изучение проблемы;

описание проведенных аналитических работ, включая методику и инструментарий исследования;

изложение основных результатов исследования и их обсуждение.

Первая глава носит обычно теоретический характер. В ней студент должен показать знание специальной литературы, умение систематизировать источники, критически их рассматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы. Поскольку ВКР обычно посвящается достаточно узкой теме, то обзор работ предшественников сле-

дует делать только по вопросам выбранной темы, а не по всей проблеме в целом. Но основные публикации, имеющие непосредственное отношение к теме, должны быть названы и критически оценены. При изложении спорных вопросов темы необходимо приводить мнения различных авторов. Если в работе критически рассматривается точка зрения какого-либо автора, при изложении его мысли следует приводить цитаты, только при этом условии критика может быть объективной. Обязательным, при наличии различных подходов к решению изучаемой проблемы, является сравнение рекомендаций, содержащихся в работах различных авторов. Только после этого следует обосновывать своё мнение по спорному вопросу или соглашаться с одной из уже имеющихся точек зрения, выдвигая в любом случае соответствующие аргументы. Во второй и в третьей главах приводятся результаты проведённых исследований. Они должны быть представлены более подробно. Если для получения результатов необходимо использовать уже имеющуюся методику, то необходимо сделать на нее соответствующую ссылку. Если автор предлагает свою методику, то в тексте главы кратко излагается ее содержание, приводятся результаты ее апробации. По сути, вторая глава является аналитической, а третья - содержит конкретные выводы, рекомендации, пути решения задачи, поставленной во введении ВКР. Возможно объединение этих двух глав в одну.

Изложение материала должно быть последовательным и логичным, чтобы текст ВКР был логично выстроен и не содержал разрывов в изложении материалов. Все разделы должны быть связаны между собой. Особое внимание следует обращать на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа - от вопроса к вопросу.

Заключение отражает обобщенные результаты проведенного исследования в соответствии с поставленной целью и задачами исследования, а также значимость полученных результатов. При этом оно не может подменяться механическим суммированием выводов по отдельным главам. Заключение не должно составлять более 2 страниц. После заключения приводится библиографический список в установленном порядке, приложения к выпускной квалификационной работе.

В приложения включаются материалы, имеющие дополнительное, справочное значение, но не являющиеся необходимыми для полного освещения темы, например, копии документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил, статистические данные.

Требования по оформлению ВКР опубликованы на сайте Филиала https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/vo/edu_mat_bak.php

Процедура защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК в следующей последовательности:

- секретарь ГЭК объявляет фамилию, имя, отчество бакалавра-выпускника, зачитывает тему ВКР;
- бакалавр-выпускник докладывает о результатах ВКР. Члены ГЭК, преподаватели, студенты и др. задают бакалавру-выпускнику вопросы по теме ВКР;
- бакалавр-выпускник отвечает на заданные вопросы;
- секретарь ГЭК зачитывает отзыв научного руководителя;
- бакалавр-выпускник отвечает на замечания.

Задача ГЭК – выявление качеств профессиональной подготовки бакалавра-выпускника и принятия решения о присвоении ему квалификации «Бакалавр».

После окончания защиты выпускных квалификационных работ, назначенных на текущий день, проводится закрытое заседание ГЭК. На основе открытого голосования посредством большинства голосов определяется оценка по каждой работе. При равенстве голосов членов ГЭК голос председателя является решающим.

Оценка выставляется с учетом теоретической и практической подготовки бакалавра-выпускника, качества выполнения, оформления и защиты работы. ГЭК отмечает но-

визну и актуальность темы работы, степень ее научной разработанности качество использования персонального компьютера, практическую значимость результатов работы.

Заседание ГЭК по каждой защите работы оформляется протоколом. В протокол вносятся все задаваемые вопросы, ответы, особое мнение и решение комиссии о выдаче бакалавру-выпускнику диплома. Протокол подписывается Председателем и членами ГЭК.

После заседания ГЭК и оформления протоколов бакалаврам-выпускникам объявляются результаты защиты работ. После защиты все работы с материалами и документами передаются в архивЗападного филиала РАНХиГС.

Бакалавру, не защитившему выпускную квалификационную работу в установленный срок по уважительной причине, подтвержденной документально, может быть продлен срок обучения до следующего периода работы ГЭК, но не более чем на один год. Для этого студент должен сдать в деканат факультета личное заявление с приложенными к нему документами, подтверждающими уважительность причины.

Диплом об окончании вуза и приложение к нему (выписка из зачетной ведомости) выдаются деканатом после оформления всех требуемых (в установленном порядке) документов.

Порядок подачи и рассмотрения апелляций

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами итогового экзамена. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов итогового аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь итоговой экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания итоговой экзаменационной комиссии, заключение председателя итоговой экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении итогового рассмотрения апелляции по проведению итогового экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция, не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи, рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель итоговой экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения итогового аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения итогового аттестационного испытания, обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат итогового аттестационного испытания;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения итогового аттестационного испытания, обучающегося подтвердились и повлияли на результат итогового аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции о нарушении процедуры проведения итогового аттестационного испытания, результат проведения итогового аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственнуюэкзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти итоговое аттестационное испытание в сроки, установленные об-

разовательной организацией.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами итогового экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата итогового экзамена;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата итогового экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в итоговую аттестационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата итогового экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Повторное проведение итогового аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в организации в соответствии со стандартом.

Апелляция на повторное проведение итогового аттестационного испытания не принимается.