Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плюхин Михаил Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 03.04.2026 15:57:28
Уникальный программный ключ:
65a4b0d1f7bc3661fe332817a27467018408388f

Приложение 7
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ,

ВКЛЮЧАЮЩАЯ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ

43.03.01 Сервис

«Сервис в ресторанном бизнесе»

Бакалавр

Очная форма обучения

Год набора – 2025

Калининград

Рабочая программа итоговой (государственной итоговой) аттестации (далее – РП ГИА) по образовательной программе «Менеджмент в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с требованиями СУОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень бакалавриата, Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования в соответствии с действующим образовательным стандартом многопрофильного бакалавриата «Гостеприимство» Академии Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (далее – Академия), утвержденным приказом ректора Академии от 29 марта 2021 года № 01-3054 (уровень бакалавриата)

Составители:

Балясникова Елена Владимировна, к.э.н. доцент кафедры региональной экономики и менеджмента

Коноплева Валерия Сергеевна, к.э.н. доцент кафедры региональной экономики и менеджмента

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

Рабочая программа государственной итоговой аттестации одобрена на заседании кафедры на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента Западного филиала РАНХиГС

протокол от «01» сентября 2025 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основные требования к структуре, содержанию и порядку проведения государственной итоговой аттестации.

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников.

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы, трудоемкость, формы и сроки проведения.

1.3. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.

1.4. Учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации.

2. Оценочные материалы государственной итоговой аттестации, шкалы и критерии оценивания.

2.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы.

2.2. Оценочные материалы по видам государственных аттестационных испытаний.

2.3. Шкалы и критерии оценивания по видам государственных аттестационных испытаний.

Приложение 1. Примерная тематика выпускных квалификационных работ.

Приложение 2. Перечень вопросов открытого типа к государственному экзамену.

Приложение 3. Перечень типовые ситуационных задач для государственного экзамена.

1. Основные требования к структуре, содержанию и порядку проведения государственной итоговой аттестации.

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников.

Целью ГИА является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника Академии к выполнению профессиональных задач и степени сформированности у выпускника компетенций, установленных образовательной программой.

Совокупность компетенций, установленных образовательной программой, должна обеспечивать выпускнику способность осуществлять профессиональную деятельность не менее чем в одной области и (или) сфере профессиональной деятельности.

Задачами ГИА являются:

– проверка уровня сформированности компетенций и степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками для профессиональной деятельности в соответствии с областью (областями) знаний и (или) сферой (сферами) профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа;

– принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче документа о высшем образовании;

– разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК).

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы, трудоемкость, формы и сроки проведения.

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» в полном объеме относится к обязательной части образовательной программы и включает в себя: (необходимо указать в соответствии с учебным планом виды государственных аттестационных испытаний), например:

- подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена (далее – Госэкзамен);

- подготовку к защите и защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР).

Трудоемкость ГИА составляет 9 зачётных единиц (далее – з.е.), в том числе, на Госэкзамен – 3 з.е., на ВКР – 6 з.е. ГИА проводится в сроки, установленные календарным учебным графиком образовательной программы. Расписание аттестационных испытаний доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 1 месяц до начала периода ГИА.

Порядок организации и проведения ГИА регулируется отдельным локальным нормативным актом Академии.

1.3. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.

Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации предусматривает наличие аудитории для сдачи государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы. Государственный экзамен проходит в аудиториях, предусматривающих наличие рабочих мест для председателя, членов государственной экзаменационной комиссии, секретаря и рабочих мест для обучающихся, допущенных на государственный экзамен. Для защиты выпускной квалификационной работы также требуется аудитория, предусматривающая наличие рабочих мест для председателя и членов государственной экзаменационной комиссии, рабочего места для обучающегося, компьютерной техники с необходимым лицензионным программным обеспечением, мультимедийного проектора, экрана.

1.4. Учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации.

Рекомендуемая литература:

Основная литература

1. Кривицкая, М. Е. Ресторанный сервис. Практикум для официантов : учебное пособие / М. Е. Кривицкая. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2022. — 204 с. — ISBN 978-985-895-068-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/134150.html

2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2025. — 248 с. — ISBN 978-5-394-04308-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144214.html

3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-394-05760-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144241.html

4. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/91341.html

5. Юкаева, В. С. Менеджмент. Краткий курс : учебное пособие / В. С. Юкаева. — Москва : Дашков и К, 2016. — 104 с. — ISBN 978-5-394-00632-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/60451.html

6. Основы менеджмента : курс лекций / Ю. Н. Кулаков, А. В. Федосьина, Д. В. Князев, С. В. Горев. — Москва : Московский

государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 120 с. — ISBN 978-5-7264-0852-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/26861.html

7. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93543.html

8. Кондратьева, А. А. Основы туризма : учебное пособие (практикум) / А. А. Кондратьева. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2021. — 111 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/135718.html

9. Туристское страноведение. Западная и Северная Европа. Япония : учебник для вузов / М. В. Иванова, Л. В. Сазонкина, Л. А. Полынова, Ю. Л. Кужель ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 574 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12222-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455569

10. Кужель, Ю. Л. Туристское страноведение. Центральная и Южная Европа (Албания, Венгрия, Хорватия, Словения) : учебник для вузов / А. А. Крючков, А. Г. Граве ; под редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12533-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/447733

11. Туристское страноведение. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для вузов / Ю. Л. Кужель, М. В. Иванова, Л. А. Полынова, Л. В. Сазонкина ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11616-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/445756

12. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Ю. Трапицын [и др.] ; под общей редакцией С. Ю. Трапицына. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8271-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/433738

13. Ребров, А. В. Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии : учебное пособие / А. В. Ребров. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 346 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/20622. - ISBN 978-5-16-018635-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2194347

10. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2025. — 255 с. — ISBN 978-5-394-05966-7. — Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141152.html

11. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100363.html

Дополнительная литература

1. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129199.html

2. Долгих, Т. В. Экономика туризма : практикум для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль подготовки «Организация и управление туроператорской и турагентской деятельностью», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т. В. Долгих, С. А. Мухамедиева. — : Кемеровский государственный институт культуры, 2024. — 59 с. — ISBN 978-5-8154-0691-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/148139.html

3. Сафарян, А. А. Современные тенденции в туризме : учебное пособие для СПО / А. А. Сафарян. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 59 с. — ISBN 978-5-4488-2600-9, 978-5-4497-4529-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/152401.html

4. Малыгина, Н. В. Экологический туризм : учебник / Н. В. Малыгина. — Москва : Прометей, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-907003-95-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/94582.html

5. Туристское страноведение. Центральная Европа : учебник для вузов / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07458-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455528

Перечень информационно-справочных систем

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/

2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/

3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;

4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;

5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

2. Оценочные материалы государственной итоговой аттестации.

2.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы.

Совокупность государственных аттестационных испытаний направлена на выявление и установление степени достижения выпускником запланированных результатов освоения образовательной программы – сформированности всех запланированных компетенций.

Перечень и содержание компетенций, которыми должны овладеть выпускники, представлен в Приложении 1 к образовательной программе.

В ходе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы обучающийся демонстрирует сформированность следующих компетенций:

№ п.п.	Содержание ВКР	Код формируемой компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Форма контроля
1	Введение	УК ОС-1; УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-3; ПКс-4; ПКс-5; ПКс-6; ПКс-7; ПКс-8.4	УК ОС-1.5; УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.5; ПКс-2.5; ПКс-3.3; ПКс-4.4; ПКс-5.4; ПКс-6.5; ПКс-7.4; ПКс-8.4	Консультации с научным руководителем
2	Первый раздел	УК ОС-1; УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-3; ПКс-4;	УК ОС-1.5; УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.5; ПКс-	Консультации с научным руководителем

		ПКс-5; ПКс-6; ПКс-7; ПКс-8.4	2.5; ПКс-3.3; ПКс-4.4; ПКс-5.4; ПКс-6.5; ПКс-7.4; ПКс-8.4	
3	Второй раздел	УК ОС-1; УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-3; ПКс-4; ПКс-5; ПКс-6; ПКс-7; ПКс-8.4	УК ОС-1.5; УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.5; ПКс-2.5; ПКс-3.3; ПКс-4.4; ПКс-5.4; ПКс-6.5; ПКс-7.4; ПКс-8.4	Консультации с научным руководителем
4	Третий раздел	УК ОС-1; УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-3; ПКс-4; ПКс-5; ПКс-6; ПКс-7; ПКс-8.4	УК ОС-1.5; УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.5; ПКс-2.5; ПКс-3.3; ПКс-4.4; ПКс-5.4; ПКс-6.5; ПКс-7.4; ПКс-8.4	Консультации с научным руководителем
5	Заключение	УК ОС-1; УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-3; ПКс-4; ПКс-5; ПКс-6; ПКс-7; ПКс-8.4	УК ОС-1.5; УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.5; ПКс-2.5; ПКс-3.3; ПКс-4.4; ПКс-5.4; ПКс-6.5; ПКс-7.4; ПКс-8.4	Консультации с научным руководителем
6	Подготовленная и оформленная ВКР	УК ОС-1; УК ОС-2; УК ОС-3; УК ОС-4; УК ОС-6; УК ОС-8.1; УК ОС-9; УК ОС-10; УК ОС-11; ОПК ОС-1; ОПК ОС-2; ОПК ОС-3; ОПК ОС-5; ОПК ОС-6; ПКс-1; ПКс-2; ПКс-3; ПКс-4;	УК ОС-1.5; УК ОС-2.4; УК ОС-3.4; УК ОС-4.1; УК ОС-6.1; УК ОС-8.1; УК ОС-9.1; УК ОС-10.1; УК ОС-11.1; ОПК ОС-1.2; ОПК ОС-2.3; ОПК ОС-3.2; ОПК ОС-5.2; ОПК ОС-6.2; ПКс-1.5; ПКс-2.5; ПКс-3.3; ПКс-	Предварительная оценка в процессе проведения процедуры предзащиты ВКР (при наличии)

		ПКс-5; ПКс-6; ПКс-7; ПКс-8.4	4.4; ПКс-5.4; ПКс-6.5; ПКс-7.4; ПКс-8.4	

В ходе подготовке и сдаче государственного экзамена обучающийся демонстрирует сформированность следующих компетенций:

ПКс-1. Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

ПКс-2 Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

ПКс-3 Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

ПКс-4 Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

ПКс-5 Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

ПКс-6 Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания

ПКс-7 Готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями

ПКс–8 Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания

2.2. Оценочные материалы, шкалы и критерии оценивания ГИА.

Общие требования к выпускной квалификационной работе как оценочному средству:

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 «Сервис» профиля «Сервис в ресторанном бизнесе»;

– 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, формулировать научные 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 тем ВКР представлен в Приложении 1 к РП ГИА.

Перечень вопросов открытого типа к государственному экзамену приводится в Приложении 2 к РП ГИА.

Перечень типовые ситуационных задач для государственного экзамена представлен в Приложении 3 к РП ГИА.

2.3. Шкалы и критерии оценивания по видам государственных аттестационных испытаний.

По результатам государственной итоговой аттестации выставляются: оценка за государственный экзамен и оценка за ВКР.

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания. В случае получения оценки «неудовлетворительно», обучающийся считается не прошедшим государственное аттестационное испытание.

Критерии оценивания ВКР:

Оценка результата защиты ВКР производится на закрытом заседании ГЭК. За основу принимаются следующие критерии, с учетом степени освоения компетенций, контролируемых на ГЭК:

− актуальность темы;

− научно-практическое значение темы;

− качество выполнения работы;

− содержательность доклада и ответов на вопросы;

− наглядность представленных результатов исследования в форме слайдов.

Обобщенная оценка защиты ВКР определяется с учетом отзыва научного руководителя.

Шкала оценивания и критерии оценки по результатам защиты выпускной квалификационной работы, соотнесенные с уровнем освоения компетенций

Цифровое выражение	Словесное выражение	Критерии оценки	Уровень освоения компетенций
5	**ОТЛИЧНО**	1. Выбранная тема работы раскрыта в полном объеме. 2. При подготовке работы были использованы актуальные материалы по данной проблематике, современные достижения науки и практики в соответствующей области, эмпирические материалы, собранные в ходе практики; 3. Работа содержит детальный анализ проблемы, объекта и предмета исследования, носит исследовательский характер с самостоятельными выводами и рекомендациями; 4. Доклад обучающегося содержит актуальность темы работы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, описывает основные этапы работы над ВКР, содержит обоснование выводов и рекомендации по совершенствованию предмета исследования; 5. Работа выполнена с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению ВКР и оригинальности текста; 6. Ответы на вопросы исчерпывающие, свидетельствующие об отличной теоретической и практической подготовке выпускника к профессиональной деятельности	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР продемонстрировал продвинутый уровень сформированности компетенций, предусмотренных образовательной программой
4	**ХОРОШО**	1. Тема раскрыта достаточно полно, но отдельные аспекты освещены менее глубоко или без достаточной детализации;	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР

		нет существенных пробелов, но не все подпроблемы рассмотрены с максимальной полнотой. 2. В работе использованы актуальные источники, включая научные публикации и практическую базу, однако, не все современные достижения в области затронуты; эмпирический материал представлен, но его анализ местами поверхностен или не полностью соотнесён с теоретическими положениями. 3. Работа содержит достаточный анализ проблемы, объекта и предмета исследования. Выводы и рекомендации присутствуют, но часть выводов носит обобщённый характер, без глубокой аргументации; самостоятельность в интерпретации данных проявляется, но не во всех разделах. 4. Доклад в целом отражает ключевые аспекты работы: актуальность, цели, задачи, этапы, выводы. Однако, некоторые элементы (например, степень разработанности проблематики) раскрыты кратко или без детализации; обоснование выводов не всегда исчерпывающее. 5. Работа выполнена с незначительными отклонениями от требований к оформлению (например, отдельные погрешности в ссылках, списке литературы, форматировании). Оригинальность текста соответствует нормам, но могут быть единичные случаи недостаточно перефразированных фрагментов. 6. Ответы в целом грамотные и обоснованные, демонстрируют хорошую теоретическую и практическую подготовку, но: возможны небольшие неточности или необходимость уточняющих вопросов; не все ответы содержат развёрнутую аргументацию.	продемонстрировал высокий уровень сформированности компетенций, предусмотренных образовательной программой
3	**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	1. Тема раскрыта частично: присутствуют существенные пробелы в освещении ключевых аспектов; некоторые разделы работы носят описательный, а не аналитический характер. 2. Источники использованы, но преобладают устаревшие или недостаточно репрезентативные материалы; эмпирическая база ограничена или слабо связана с целями исследования; недостаточен охват современных научных достижений. 3. Анализ проблемы поверхностный или фрагментарный. Выводы носят общий, неконкретный характер; слабо	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР продемонстрировал базовый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП

		обоснованы данными или теорией; рекомендации отсутствуют или не имеют практической ценности. 4. Доклад содержит основные элементы (актуальность, цели, задачи), но отсутствует логическая связность между частями; этапы работы описаны схематично; выводы не подкреплены аргументацией. 5. Работа имеет существенные нарушения требований к оформлению (некорректные ссылки, ошибки в списке литературы, несоответствие стандартам). Оригинальность текста на грани допустимого: возможны признаки некорректного заимствования без ссылок. 6. Ответы неполные или содержат ошибки. Выпускник демонстрирует недостаточное понимание отдельных аспектов темы; испытывает затруднения при аргументации позиций; нуждается в наводящих вопросах.	
2	**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	1. Тема не раскрыта или раскрыта крайне поверхностно. Работа не соответствует заявленной проблематике, отсутствуют ключевые разделы. 2. Источники неактуальны, нерелевантны или отсутствуют. Эмпирическая база не представлена. Нет ссылок на современные научные достижения. 3. Анализ отсутствует или носит формальный характер. Выводы не соответствуют целям исследования; не обоснованы; рекомендации не представлены. 4. Доклад не отражает содержание работы. Отсутствуют чёткое обоснование актуальности; описание целей и задач; 5. логика исследования; выводы. 6. Работа грубо нарушает требования к оформлению (отсутствие структуры, некорректные ссылки, хаотичный список литературы). Оригинальность текста ниже допустимого порога (признаки плагиата, массовые заимствования без указания источников). 7. Ответы отсутствуют или неверны. Выпускник не владеет материалом; не может аргументированно ответить на базовые вопросы; демонстрирует отсутствие подготовки к защите.	Компетенции не сформированы

Шкала оценивания государственного экзамена:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Критерии оценки	Уровень освоения компетенций
5	**ОТЛИЧНО**	Оценка «отлично»	Выпускник во время сдачи

		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;	государственного экзамена продемонстрировал продвинутый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОП
4	**ХОРОШО**	Оценка «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;	Выпускник во время сдачи государственного экзамена продемонстрировал повышенный уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП
3	**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	Оценка «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	Выпускник во время сдачи государственного экзамена продемонстрировал базовый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП

		ответе на экзамене или при выполнении экзаменационных заданий и обладающему необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения в дальнейшей работе по направлению;	
2	**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**	Оценка «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.	Компетенции не сформированы

На основании результатов государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы делается заключение об уровне освоения выпускником результатов образовательной программы и готовности к выполнению задач определенных типов профессиональной деятельности.

Приложение 1.

Примерный перечень тем выпускной квалификационной работы:

1. Совершенствование практики продвижения и реализации продукта предприятием питания «...».
2. Совершенствование практики сотрудничества предприятия питания с туроператором (с партнерами по бизнесу).
3. Управление качеством предоставления услуг предприятия питания (на примере «...»).
4. Совершенствование хозяйственной деятельности предприятия питания (на примере «...»).
5. Технология обслуживания клиентов на предприятии питания: теория и практика (на примере «...»).
6. Разработка PR акции для предприятия питания «...».
7. Разработка дополнительного продукта предприятия питания (на примере «…»)
8. Бизнес-планирование в современной индустрии гостеприимства (на примере «…»).
9. Стратегическое планирование на предприятии индустрии гостеприимства.
10. Пути и факторы повышения конкурентоспособности предприятия питания (на примере «...»).
11. Совершенствование работы основных и вспомогательных служб предприятия питания «...».
12. Качество услуг предприятия питания и пути его повышения (на примере «...»).
13. Позиционирование предприятия питания в условиях конкуренции (на примере «...»).
14. Услуги предприятия питания: современный уровень и пути его повышения (на примере «...»).
15. Совершенствование системы управления качеством обслуживания на предприятии питания «...».
16. Формирование (Развитие) системы безопасности услуг на предприятиях питания (на примере «...»).
17. Разработка и внедрение инновационных технологий на предприятиях питания (на примере «...»).
18. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятии питания (на примере гостиницы «...»).
19. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия питания (на примере «...»).
20. Пути повышения эффективности управления персоналом предприятия питания«…».
21. Совершенствование организации и технологии предоставления услуг предприятием питания (на примере «...»).

22. Разработка стратегии развития предприятия питания на основе исследования передового зарубежного и отечественного опыта (на примере «...»).

23. Управление конфликтами в системе «предприятие питания-клиент» (на примере «...»).

24. Оптимизация организационной структуры предприятия питания (на примере гостиницы «...»).

25. Оптимизация затрат предприятия питания (на примере «…»).

26. Разработка проекта программы по организации обслуживания детей на предприятии питания.

27. Разработка программы мероприятий по внедрению современных форм организации питания на предприятиях питания при гостиницах (на примере гостиницы «...»).

28. Разработка проекта анимационных мероприятий для предприятий питания (на примере «...»).

29. Разработка программы по организации кейтеринговой службы при предприятии общественного питания гостиницы ….

30. Этический аспект функционирования предприятий индустрии гостеприимства.

31. Совершенствование социально-психологического климата на предприятиях питания.

32. Совершенствование системы стимулирования и мотивации персонала предприятия питания (на примере «...»).

33. Пути повышения эффективности управления персоналом предприятия питания (на примере «...»).

34. Договорные отношения в обслуживания: взаимодействие предприятия питания и туристских фирм.

35. Правовые основы ресторанного бизнеса: сравнительный анализ российского и зарубежного законодательства.

36. Юридические конфликты в ресторанном бизнесе и пути их решения.

37. Разработка сервис-проекта зала предприятия питания.

38. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в Российской Федерации.

39. Особенности организации работы специализированных предприятий питания (на примере «...»)

40. Внедрение новых форм организации детского обслуживания на предприятии питания (на примере «...»)

41. Разработка программ мотивации персонала предприятий индустрии гостеприимства.

42. Разработка программы лояльности клиентов предприятия питания.

43. Формирование конкурентных преимуществ предприятия питания за счет улучшения использования кадрового потенциала (на примере «...»).

44. Методы продвижения предприятия питания в глобальной сети Интернет (на примере «...»).

45. Разработка направлений улучшения качества услуг предприятия питания (на примере «...»).

46. Совершенствование деятельности службы питания в гостинице (на примере гостиницы «…»).

47. Совершенствование организации питания в номерах на примере гостиницы «…»

48. Роль дизайна интерьера отеля в формировании пула постоянных клиентов на примере предприятия питания «…».

49. Организация event-мероприятий (на примере предприятия питания «…»)

50. Организация бизнес-форумов, тренингов (на примере предприятия питания «…»)

51. Организация культурно-массовых мероприятий как фактор продвижения предприятия питания (на примере предприятия «…»).

52. Проектирование новых услуг как фактор повышения привлекательности предприятия питания (на примере предприятия «…»).

53. Организация нового предприятия питания.

54. Управление качеством услуг предприятия питания (на примере «…»).

55. Проблемы и перспективы развития малого предпринимательства в сфере услуг питания.

56. Разработка новой услуги как фактор развития предприятия питания (на примере «…»).

57. Франчайзинг как фактор развития сети предприятий питания (на примере «…»).

Приложение 2.

Перечень вопросов открытого типа к государственному экзамену

1. Мотивация и стимулирование: содержание, модель ожиданий, мотивационный процесс.
2. Организация и ее функции. Взаимосвязь понятий организации, институтов и рынка.
3. Главные задачи системного подхода к построению организации.
4. Общее понятие систем и их классификация.
5. Что представляет собой внешняя среда организации и как она воздействует на построение организации.
6. Типология современных организаций.
7. Типология организаций индустрии гостеприимства.
8. Сущность и содержание маркетинга. Маркетинг как основа рыночной деятельности предприятия.
9. Маркетинговая оценка внутренней и внешней среды компании. Особенности маркетинга сервиса.
10. Разработка маркетинговой стратегии для предприятия общественного питания.
11. Основные направления повышения конкурентоспособности услуги.
12. Особенности маркетинговых исследований в организация индустрии гостеприимства.
13. Понятие бухгалтерского учета, его задачи и функции.
14. Характеристика денежных потоков организации.
15. Понятие и сущность финансового анализа. Цели и задачи финансового анализа.
16. Анализ ликвидности, платежеспособности и деловой активности компании.
17. Анализ финансовой устойчивости, рентабельности и рыночной привлекательности компании.
18. Основные сферы принятия управленческих решений. Отличительные особенности принятия решений в бизнес-организациях.
19. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
20. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
21. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.
22. Конфликты в сфере сервисной деятельности.
23. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов
24. Юридические способы разрешения конфликтов.
25. Покупательское поведение потребителя сервисных услуг

26. Общая характеристика и особенности сервисной услуги как продукта
27. Основные формы продаж сервисных услуг
28. Презентация сервисной услуги
29. Управление возражениями клиента
30. Послепродажное обслуживание
31. Бизнес-план, его роль и назначение. Основные разделы.
32. Производственная мощность организации питания и факторы, её определяющие.
33. Показатели эффективности использования основных фондов предприятия питания.
34. Показатели эффективности использования оборотных средств предприятия питания.
35. Кадры предприятия: состав, структура, показатели движения.
36. Производительность труда: определение, показатели.
37. Систем оплаты труда: виды и основные элементы.
38. Себестоимость продукции: понятие и виды.
39. Классификация и состав затрат на производство и реализацию продукции.
40. Смета затрат
41. Калькуляция продукции
42. Прибыль организации: сущность, виды.
43. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
44. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
45. Рынок услуг питания. Особенности спроса и предложения на услуги питания.
46. Экономические основы функционирования предприятий питания.
47. Основные и оборотные средства предприятия индустрии гостеприимства.
48. Организация производственно-хозяйственного цикла на предприятиях ресторанного бизнеса.
49. Организационная структура предприятия питания.
50. Индустрия гостеприимства как направление бизнеса
51. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
52. Стандарты качества в ресторанном бизнесе: понятие, виды, предназначение.
53. Понятие и особенности ресторанного менеджмента. Требования к современному менеджеру.
54. Характеристика внутренней и внешней среды предприятия питания.
55. Система коммуникаций на предприятии питания. Процесс коммуникации.
56. Содержание и состав функций ресторанного менеджмента.
57. Управление конфликтом и стрессом в ресторанном менеджменте

58. Организационная культура предприятий гостеприимства как элемент ресторанного менеджмента.

59. Особенности управления персоналом в ресторанном менеджменте.

60. Сущность, содержание и концепция маркетинга предприятия питания.

61. Маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства.

62. Формирование маркетинговой стратегии предприятия питания.

63. Маркетинговая коммуникационная стратегия предприятия питания.

64. Организация маркетинга предприятия питания.

65. Современное состояние и перспективы развития услуг предприятий общественного питания в России.

66. Предприятия общественного питания: понятие, типы, классы.

67. Организация деятельности службы питания в гостинице.

68. Особенности обслуживания туристов на предприятиях питания при гостинице.

69. Организация питания туристов в круизах, автобусных и автомобильных турах, при железнодорожных перевозках.

70. Безопасность предприятия питания: сущность и основные понятия.

71. Ресурсы, направления и основные меры по обеспечению безопасности предприятия питания.

72. Системы ресурсообеспечения (водоснабжение, отопление, электрические сети, освещение, вентиляция и кондиционирование) деятельности предприятия питания.

73. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM).

74. Методы и инструменты управления качеством слуг предприятия питания.

75. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор на предприятиях питания.

76. Основы гигиены питания в гостинице.

77. Санитарный режим на предприятиях общественного питания при гостиницах.

78. Гигиена труда и производственная санитария в гостинично-ресторанных комплексах.

79. Система нормативно-правового регулирования отношений в сфере услуг питания. Виды документов, регламентирующих деятельность предприятий питания.

80. Правовое регулирование договорных отношений в ресторанном бизнесе.

81. Анимационная деятельность в ресторанном деле.

82. Профессиональное мастерство специалиста-аниматора.

83. Помещения для обслуживания потребителей. Оборудование и мебель предприятий питания.

84. Информационное обеспечение процесса обслуживания на предприятиях питания при гостиничном комплексе.

85. Обслуживание потребителей в торговых залах предприятий питания при гостинице.

Приложение 3.

Перечень типовые ситуационных задач для государственного экзамена

1. Проведите сравнительный анализ двух нормативных документов: «Международные гостиничные правила» и «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» по следующему плану:

а. Назовите требования, предъявляемые к информации о гостинице.

б. Какую форму имеет договор на предоставление гостиничной услуги?

в. Какова ответственность исполнителя услуги в случае невозможности исполнения договора на размещение клиента?

г. Какие документы являются основанием для размещения в гостинице?

д. Какое время в гостинице определено как расчетный час? Каким образом происходит взимание платы в случае проживания неполных суток?

е. Какие дополнительные услуги предоставляются гостиницей без взимания дополнительной платы?

ж. Какая ответственность возникает у гостиницы в случае обнаружения потребителем недостатков реализуемой услуги?

з. Какова ответственность гостиницы за имущество гостя?

и. Какова ответственность гостя за поврежденное или утраченное имущество гостиницы?

2. Используя данные гипотетических клиентов заполнить и обосновать заполнение бланков строгой отчетности:

а. N 1-Г "Анкета"

б. N 2-Г "Журнал регистрации иностранных граждан"

в. N 3-Г "Счет"

г. N 3-Гм "Счет"

д. N 4-Г "Карта гостя"

е. N 5-Г "Кассовый отчет"

ж. N 7-Г "Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету"

з. N 8-Г "Квитанция о возврате денег"

и. N 9-Г "Акт о порче имущества гостиницы"

к. N 10-Г "Заявка на бронирование мест"

л. N 11-Г "Автостоянка"

м. N 12-Г "Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг"

н. N 13-Г "Квитанция на прием вещей в камеру хранения"

3. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

а. Общее количество номеров в отеле 512. За сутки было продано 309 номеров.

б. Общее количество номеров в отеле 890. За сутки было продано 770 номеров.

в. Общее количество номеров в отеле 764. За сутки было продано 510 номеров.

4. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенным заданием:

а. За сутки продано: 99 одноместных номеров по 140 у.е. 6 номеров люкс по 230 у.е. по коллективному бронированию 233 одноместных номера по 170 у.е. по индивидуальному бронированию 51 одноместный номер по 125 у.е. по бронированию со специальной скидкой.

5. Идентификация (распознавание) ассортимента столовых посуды, приборов, белья.

6. Оформление заявки на доукомплектование ресторана (кафе или бара) столовой посудой, приборами но нормам оснащения в соответствии с заданием преподавателя.

7. Составление акта на бой, лом, порчу, утрату посуды, приборов по типовой форме

8. Как должен поступить сотрудник гостиницы в следующих ситуациях:

а. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи.

б. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.

в. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного человека.

г. Гость обнаружил пропажу крупной суммы денег. В каком случае гостиница будет отвечать за пропажу денег?

д. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать в первую очередь?

9. Как должен поступить сотрудник гостиницы в следующих ситуациях:

а. За сколько суток проживания будет начислена оплата, если гость заехал 25 марта 2014 г. в 11.00, а выехал 28 марта 2014 г. в 22.00

б. За сколько суток проживания будет начислена оплата, если гость заехал 25 марта 2014 г. в 01.00, а выехал 28 марта 2014 г. в 15.00

в. Каким образом будет рассчитываться плата за проживание с 6.00 15 марта 2014 г. до 14.00 этого же дня