Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плюхин Михаил Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 25.08.2026 11:29:07
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 2023

Калининград, 2022 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 «26» июля 2023 г. № 12

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

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

ПКо-7 Способность применять опыт мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности

ПКс-1 владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

ПКс-2 умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПКс-3 владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

ПКс-4 владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций

ПКс-5 владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

ПКс-6 владение навыками выявления причинно-следственных связей, построения логических цепочек бизнес-процессов организации

ПКс-7 способность использовать инструменты и методы моделирования в практической деятельности организаций для совершенствования бизнес-процессов организации

ПКс-8 владение навыками планирования и прогнозирования деятельности организаций индустрии гостеприимства

ПКс-9 Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства

1.2. При сдаче итогового экзамена

ПКо-7 Способность применять опыт мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности

ПКс-1 владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

ПКс-2 умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

ПКс-3 владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

ПКс-4 владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций

ПКс-5 владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

ПКс-6 владение навыками выявления причинно-следственных связей, построения логических цепочек бизнес-процессов организации

ПКс-7 способность использовать инструменты и методы моделирования в практической деятельности организаций для совершенствования бизнес-процессов организации

ПКс-8 владение навыками планирования и прогнозирования деятельности организаций индустрии гостеприимства

ПКс-9 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	Самостоятельно проводит сбор и оценку достоверности собранной информации. Осуществляет декомпозицию описываемого объекта на структурные элементы. Устанавливает иерархические связи между элементами. Описывает объект как элемент системы более высокого уровня. Описывает эмерджентные свойства систем. Применяет системный подход при обосновании своей гражданской и мировоззренческой позиции
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	Определяет свою роль в команде, выполняет свои функции в команде в соответствии с ролью
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	Способность различать специфику этнической, религиозной, гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья в исторических, культурных и иных контекстах Способность различать ситуации, в которых необходимо проявлять толерантность
УК ОС-6	Способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Способность осознанно выстраивать свою образовательную траекторию и расставлять приоритеты при планировании учебной деятельности Способность эффективно применять методы самоорганизации и саморазвития с учетом приоритетных задач
УК ОС-7	Способен поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Разрабатывает и реализует программу физического саморазвития. Посещает самостоятельные занятия по физической культуре в рамках программы саморазвития

УК ОС-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Определяет факторы, влияющие на эффективность мер безопасности учебной деятельности. Разделяет их на значимые и малозначимые, расставляет приоритеты в последовательности и срочности применения мер безопасности.
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	Определяет и обосновывает правовые последствия действий или бездействия (собственных и иных лиц).
УК ОС-11	Способен идентифицировать проявления экстремизма и участвовать в принятии профилактических мер, направленных на предупреждение экстремисткой, в том числе террористической деятельности	Определяет и обосновывает проявления экстремизма
ОПК ОС МПБ-6	Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, осуществлять контроль за исполнением принятых управленческих решений	Применяет основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля операционной деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства
ПКо-7	Способность применять опыт мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности	Использует информацию о мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности
ПКс-1	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Способность выбора технологии управления персоналом, адекватной конкретной ситуации. Владение навыками распределения полномочий на основе понимания источников власти, формального и неформального лидерства. Способность выбора технологии проведения собраний и совещаний с учетом особенностей межкультурной среды
ПКс-2	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-3	владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Определяет проблемы экономического характера при анализе деятельности объектов профессиональной деятельности. Предлагает способы решения данных проблем с учетом критериев социально-экономической эффективности. Оценивает риски и возможные социально-экономические последствия мero-

		приятий по совершенствованию функционирования объектов профессиональной деятельности
ПКс-4	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-5	владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Разработаны предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-6	владение навыками выявления причинно-следственных связей, построения логических цепочек бизнес-процессов организации	Определяет и применяет методы выявления причинно-следственных связей, построения логических цепочек бизнес-процессов организации
ПКс-7	способность использовать инструменты и методы моделирования в практической деятельности организаций для совершенствования бизнес-процессов организации	Разрабатывает предложения по реорганизации бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-8	владение навыками планирования и прогнозирования деятельности организаций индустрии гостеприимства	Планирует и прогнозирует деятельность организаций индустрии гостеприимства
ПКс-9	Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства	применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией

2.2 Государственный итоговый экзамен

Код компетенции	Наименование компетенции	Ключевой индикатор
ПКо-7	Способность применять опыт мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности	Использует информацию о мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности
ПКс-1	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих	Способность выбора технологии управления персоналом, адекватной конкретной ситуации. Владение навыками распределения полномочий на основе понимания источников власти, формального и неформального лидерства. Способность выбора технологии проведения собраний и совещаний с учетом особенностей межкультурной среды

	ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	
ПКс-2	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-3	владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Определяет проблемы экономического характера при анализе деятельности объектов профессиональной деятельности. Предлагает способы решения данных проблем с учетом критериев социально-экономической эффективности. Оценивает риски и возможные социально-экономические последствия мероприятий по совершенствованию функционирования объектов профессиональной деятельности
ПКс-4	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-5	владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Разработаны предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-6	владение навыками выявления причинно-следственных связей, построения логических цепочек бизнес-процессов организации	Определяет и применяет методы выявления причинно-следственных связей, построения логических цепочек бизнес-процессов организации
ПКс-7	способность использовать инструменты и методы моделирования в практической деятельности организаций для совершенствования бизнес-процессов организации	Разрабатывает предложения по реорганизации бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-8	владение навыками планирования и прогнозирования деятельности организаций индустрии гостеприимства	Планирует и прогнозирует деятельность организаций индустрии гостеприимства
ПКс-9	Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализирован-	применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией

	ных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства	

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, современ-

ных 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

1. Сущность менеджмента.
2. Функции менеджмента.
3. Организационная структура: понятие, сущность, классификация.
4. Мотивация и стимулирование: содержание, модель ожиданий, мотивационный процесс.
1. Организация и ее функции. Взаимосвязь понятий организации, институтов и рынка.
2. Главные задачи системного подхода к построению организации.
3. Общее понятие систем и их классификация.
4. Что представляет собой внешняя среда организации и как она воздействует на построение организации.
5. Типология современных организаций.
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.
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.
1. Основные сферы принятия управленческих решений. Отличительные особенности принятия решений в бизнес-организациях.
2. Типы менеджмента и особенности принятия управленческого решения. Функции управленческого решения. Основные типы управленческих решений.

3. Характеристики индивидуального и группового принятия управленческих решений. Правила принятия коллективного решения.

4. Характеристика основных этапов процесса принятия управленческого решения.

5. Характеристика подходов к разработке и выбору управленческого решения в условиях риска и неопределенности.

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.

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

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.

1. Основные признаки и характеристика проекта. Инициация проекта. Особенности проектного управления. Базовая классификация проектов. Особенности различных типов проектов.

2. Разработка концепции проекта. Осуществление прединвестиционных исследований. Написание технико-экономического обоснования. Написание бизнес- плана проекта.

3. Стандарты и методы управления проектами.

4. Определение результативных целей проекта, средств и методов с учетом существующих ограничений по ресурсам.

5. Анализ результатов проекта.

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).

1. Сущность и принципы налогообложение в РФ.

2. Понятие, сущность, классификация и функции налогов.

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.

1. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
2. Понятие, сущность, классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов.
3. Методы управления конфликтами.
4. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
5. Конфликты в сфере сервисной деятельности..

1. Психология управления как отрасль научного знания: объект, предмет, задачи и методы психологии управления. Связь психологии управления с другими науками.
2. Становление и развитие психологии управления.
3. Понятие психологического влияния в управлении. Средства психологического влияния.
4. Психологические требования к проведению совещания, групповой дискуссии и публичного выступления.

1. Сущность, причины и стратегическая роль изменений.
2. Особенности процесса изменений: классификация видов изменений, характеристика области изменений
3. Базовые подходы к реализации изменений в организации.
4. Характеристика этапов процесса реализации изменений.
5. Современный инструментарий управления изменениями

1. Сущность и содержание понятия «бренд». Бренд и товар, бренд и товарный знак, бренд и торговая марка.
2. Стратегии брендов. Корпоративные бренды.
3. Стратегическое управление развитием портфеля брендов.

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

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.

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.

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.

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

2. Особенности кризисов в организациях гостиничного и туристического бизнеса

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

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

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.

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.

1. Возможности использования Интернет-технологий в сервисе. Обработка деловой информации

2. Интернет-коммерция, корпоративные информационные системы

Типовые примеры компетентностно-ориентированных заданий

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.

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 государ-

ственного 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 планаграфика;
- 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 со-

гласовал 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 следует 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 новизну 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 образовательной 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.