Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плюхин Михаил Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 06.06.2025 13:54:59
Уникальный программный ключ:
65a4b0d1f7bc3661fe332817a2[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
«Сервис в ресторанном бизнесе»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

бакалавриат
по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС

Форма обучения
очная

Год набора 2025

Калининград, 2024 г.

Автор-составитель:

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

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. При защите выпускной квалификационной работы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. При сдаче итогового экзамена

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

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

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

организации индустрии гостеприимства

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

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

2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций

2.1 Выпускная квалификационная работа

Код компетенции	Наименование компетенции	Ключевой индикатор
УК ОС-1	Способен применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	Формулирует собственную гражданскую и мировоззренческую позицию с опорой на системный анализ философских взглядов и исторических закономерностей, явлений и событий. Систематизирует информацию, полученную в целях решения поставленной задачи по результатам самостоятельного поиска по широкому кругу источников.
УК ОС-2	Способен разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений	Представляет и защищает самостоятельно разработанный проект любого типа, исходя из действующих правовых норм и с обоснованием ресурсов и ограничений при его разработке и реализации.
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	Обосновывает адекватность распределения ролей в рамках выполнения командной задачи и собственную ролевую позицию
УК ОС-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	Соблюдает требования к языку и форме общения, в том числе делового, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке.
УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социальноисторическом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сферах.
УК ОС-6	Способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Обосновывает траекторию личностного и профессионального роста, основываясь на методах самоменеджмента и самоорганизации (под поставленную задачу.
УК ОС-7	Способен поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	На основе самодиагностики физического состояния отбирает и реализует методы поддерживания физического здоровья.
УК ОС-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Демонстрирует знание основных алгоритмов поведения в целях предотвращения угроз безопасности жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК ОС-9	Способен использовать основы экономических знаний для принятия экономически обоснованных решений в различных сферах деятельности	Приводит экономическое обоснование принимаемых решений в различных сферах деятельности
УК ОС-10	Способен демонстрировать и формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	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 экстремистской, в том числе террористической деятельности	Определяет причины и условия, способствующие осуществлению экстремисткой деятельности, в том числе террористической, и предлагает меры, направленные на их профилактику
ОПК ОС-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
ПКс-1	умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	Способен планировать, проектировать и прогнозировать развитие организации; моделировать ситуации на рынке
ПКс-2	владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций	Способен применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией
ПКс-3	Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, планировании и прогнозировании деятельности организации индустрии гостеприимства	Разработаны предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-4	Умение использовать инструменты и методы моделирования для совершенствования бизнес-процессов организации	Разрабатывает предложения по совершенствованию бизнес-процессов организации в зависимости от условий ее функционирования с использованием моделирования
ПКс-5	Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организациями индустрии гостеприимства	Способен применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией

2.2 Государственный итоговый экзамен

Код компетенции	Наименование компетенции	Ключевой индикатор

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

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

3.1. Общая характеристика выпускной квалификационной работы

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

Основные задачи квалификационной работы:

– закрепление навыков в научно-исследовательской и практической работе в области полученной направления «Менеджмент» профиля «Менеджментв 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, 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 примерных тем ВКР

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 «…»).

Основными критериями оценки выпускной квалификационной 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 ГАК 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 ГАК.

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

3.2. Перечень вопросов государственного экзамена

Вопросы 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.

Обслуживание потребителей в торговых залах предприятий питания при гостинице.

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.
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

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, предусмотренногопрограммой междисциплинарного государственного экзамена; усвоившему основную литературу по направлению подготовки; успешно выполнившему все задания, предусмотренные программой;

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

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

4. Методические материалы

Руководство и консультирование

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

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

позднее 7 дней до назначенной даты публичной защиты);

- в случае обращения студента предоставление консультации по подготовке к устной защите ВКР, в том числе предоставление замечаний и комментариев по презентационным материалам, предназначенным для демонстрации во время устного доклада.

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

Научный руководитель имеет право:

- выбрать удобную для него и студента форму организации взаимодействия, в том числе согласовать разработанный студентом план подготовки ВКР и установить периодичность личных встреч или иных контактов;
- по результатам каждой встречи требовать, чтобы студент подготовил и согласовал с ним краткое резюме полученных рекомендаций и намеченных дальнейших шагов по подготовке работы;
- требовать, чтобы студент внимательно относился к полученным рекомендациям и являлся на встречи подготовленным;
- отказаться от научного руководства в случае невозможности контроля над качеством работы и ходом ее выполнения по вине студента, в том числе, если студент не проявляет инициативу и не встречается с научным руководителем или систематически срывает сроки и некачественно выполняет согласованные с научным руководителем задачи. В этом случае, научный руководитель должен незамедлительно подать письменное заявление в свободной форме заведующему кафедрой с подробным изложением причин. Заведующий кафедрой должен официально поставить об этом студента в известность в течение трех рабочих дней лично или по электронной почте;
- при выставлении оценки за ВКР, принять во внимание соблюдение студентом контрольных сроков сдачи промежуточных и финальных отчетов, а также выполнение согласованных с научным руководителем планов подготовки соответствующих работ;
- не допустить ВКР к защите, если к сдаче представлена работа неудовлетворительного качества, в том числе, содержащая существенные содержательные или методологические ошибки, грубо нарушающая требования профессиональной этики. В случае недопуска работы к аттестации научный руководитель должен представить заведующему кафедрой письменное заявление, с подробным изложением причин не-допуска, до окончания преддипломной практики.

Требования к объему, структуре и оформлению выпускной квалификационной работы

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

титульный лист;

заявление о самостоятельном выполнении выпускной квалификационной работы;

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

Во введении:

обосновывается выбор темы выпускной квалификационной работы и ее актуальность;

формулируется проблема, которую студент должен решить в данной работе;

определяются цели и задачи исследования, предмет и объект;

приводится краткий анализ источников информации;

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

Рекомендуемый объем введения – 2-3 страницы.

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

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

описание проведенных аналитических работ, включая методику и инструментарий исследования;

изложение основных результатов исследования и их обсуждение.

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

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

Задача ГАК – 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 ГАК. На основе открытого голосования посредством большинства голосов определяется оценка по каждой работе. При равенстве голосов членов ГАК голос председателя является решающим.

Оценка выставляется с учетом теоретической и практической подготовки бакалавра-выпускника, качества выполнения, оформления и защиты работы. ГАК отмечает новизну и актуальность темы работы, степень ее научной разработанности качество использования персонального компьютера, практическую значимость результатов работы.

Заседание ГАК 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 ГАК.

После заседания ГАК 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 ГАК, 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 итоговуюаттестационную 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.