Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал РАНХиГС

УТВЕРЖДЕНА
решением Ученого совета
Протокол от «24» сентября 2025 г. № 10

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

по направлению
43.03.01 СЕРВИС
профиль (направленность):
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
заочная

Год набора 2021

Год 2025

Автор-составитель:
доцент кафедры экономики и менеджмента, к.э.н.,Е. В. Балясникова
РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА для использования в учебном процессе кафедрой региональной экономики и менеджмента
Протокол от «01» сентября 2025 г. № 01

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

СОДЕРЖАНИЕ

1 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы 4
2 Шкалы оценивания 19
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы 22
4 Методические материалы 30

Введение

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения результатов освоения образовательной программы высшего образования (ОП ВО) по специальности 43.03.01 «Сервис» направленности (специализации) «Сервис в ресторанном бизнесе».

Государственная итоговая аттестация проходит в форме следующих государственных аттестационных испытаний:

- государственного экзамена
- защиты выпускной квалификационной работы.

Способ проведения государственного экзамена – устный.

Вид выпускной квалификационной работы – выпускная работа бакалавра.

1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

Целью проведения государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускников к выполнению профессиональных задач в области управления организациями индустрии гостеприимства, его подготовки требованиям образовательного стандарта многопрофильного бакалавриата «Гостеприимство» Академии Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (далее – Академия), утвержденного приказом ректора Академии от 29 марта 2021 года № 01-3054 «Гостеприимство».

Задачами итоговой аттестации является комплексное закрепление полученных знаний, умений и навыков в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована ОП ВО.

Задачи государственной итоговой аттестации соотносятся с видами профессиональной деятельности:

1) организационно-управленческой деятельности: тактическое и стратегическое управление организацией индустрии гостеприимства, организация служб, направленных на предоставление услуг организаций индустрии гостеприимства;

2) информационно-аналитической деятельности: способность собрать и подготовить информацию для анализа результатов деятельности организации индустрии гостеприимства и принятия управленческих решений в соответствии с полученными результатами.

2. Результаты освоения ОП ВО

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

Перечень профессиональных компетенций, владение которыми должен продемонстрировать обучающийся в ходе ГИА

Перечень профессиональных компетенций, владение которыми должен продемонстрировать обучающийся в ходе ГИА при сдаче государственного экзамена

ПКс-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

ПКс-3 готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе

ПКс-4 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

ПКс-5 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

ПКс-6 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию,

согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

ПКс-7 владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания

ПКс-8 способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания

ПКс-9 готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями

ПКс-10 Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания

При защите выпускной квалификационной работы

Перечень универсальных компетенции, подтверждающих наличие у выпускника общих знаний и социального опыта

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

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

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

УК ОС-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном(ых) языках

УК ОС-5 способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества

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

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

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

УК ОС-9 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

УК ОС-10 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

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

Перечень общепрофессиональных компетенций, на основе которых были освоены профессиональные компетенции

ОПК ОС МПБ-1 Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария, информационных технологий и программных средств при решении типовых профессиональных задач

ОПК ОС МПБ-2 Способен проводить качественные и количественные маркетинговые исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга, разрабатывать маркетинговые мероприятия по поддержке и стимулированию продаж, привлечению клиентов/гостей/потребителей

ОПК ОС МПБ-3 Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов проектирования и производства продукции и оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК ОС МПБ-4 Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ОПК ОС МПБ-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, осуществлять анализ эффективности работы организации с точки зрения размера финансового результата с использованием современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем

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

ОПК ОС МПБ-7 Способен осуществлять эффективное общение на английском языке и втором иностранном языке (по выбору) на уровне, сопоставимом с уровнем B2 и B1 соответственно Общеевропейской шкалы иноязычной коммуникативной компетенции

Перечень профессиональных компетенций

ПКс-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

ПКс-3 готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе

ПКс-4 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

ПКс-5 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

ПКс-6 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

ПКс-7 владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания

ПКс-8 способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания

ПКс-9 готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями

ПКс-10 Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания

3. Виды и объём государственной итоговой аттестации

В Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена, объём составляет 9 зачётных единиц (324 часа академических / 243 астрономических часа).

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена может проводиться с применением ДОТ.

4. Показатели и критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор оценивания	Критерии оценивания	Способ/средство оценивания
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.	Самостоятельно и верно проведен сбор и оценка достоверности собранной информации. Самостоятельно осуществлена декомпозиция описываемого объекта на структурные элементы. Установлены иерархические связи между элементами. Описан объект как элемент системы более высокого уровня. Описаны эмерджентные свойства систем. Применен системный подход при обосновании своей гражданской и мировоззренческой позиции	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
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	Самостоятельно и верно определены оптимальное количество необходимых для разработки проекта ресурсов, существующие ограничения для реализации проекта, осуществлена оценка по количественным показателям ресурсов, определены исполнители задач в рамках цели проекта	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
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	Самостоятельно и верно проанализирована группа с точки зрения социально-психологических	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК

		позицию.	характеристик. Самостоятельно и верно применил навыки коммуникации в команде. Применил групповые методы взаимодействия в зависимости от командной задачи. Установил тип команды и особенности взаимодействия в команде Сформулировал цель командного задания. Запланировал командные задания. Установил ролевое распределение в группе и распределил функции и ресурсы для выполнения задания	и замечания рецензентов
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, 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	Самостоятельно и верно использовал основные грамматические явления и лексику. Понял содержание текстов на иностранном языке; Извлек необходимую информацию из оригинального текста на иностранном языке по проблемам будущей профессиональной деятельности	Ссылки на литературу на языке иностранного источника. Наличие в библиографическом списке иностранных источников информации
УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание	Самостоятельно и верно определил специфику этнической, религиозной, гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья в	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов

	этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сферах.	исторических, культурных и иных контекстах Различил ситуации, в которых необходимо проявлять толерантность	
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	Самостоятельно выстроена собственная образовательная траектория и расставлены приоритеты при написании выпускной квалификационной работы и подготовке к государственному экзамену	Своевременный план-график и выполненное задание к ВКР
УК ОС-7	Способен поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Па основе самодиагностики физического состояния отбирает и реализует методы поддерживания физического здоровья.	Составлены комплексы упражнений, направленные на укрепление собственного здоровья с целью выполнения на перерывах при написании ВКР	Группа здоровья в течение обучения не ухудшилась, пригоден для осуществления 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	Демонстрирует знание основных алгоритмов поведения в целях предотвращен ИЯ угроз безопасности жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных	Собрана полная информация, позволяющая оценить уровень угрозы и опасности. Исключена недостоверная информация. Выявлены факторы, влияющие на эффективность мер безопасности. Расставлены приоритеты в последовательности и	Разработанные рекомендации в ВКР соответствуют безопасным условиям, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

		конфликтов_____	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	Осуществлен адекватный поиск и качественная обработка статистических данных. Сделаны адекватные выводы относительно динамики и тенденции экономических показателей. Сделаны адекватные выводы относительно тенденций экономических показателей на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективу	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
УК ОС-10	Способен демонстрировать и формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Юридически грамотно квалифицирует действие/бездействие как коррупционное и определяет меры, направленные на противодействие коррупционному поведению	Использованы валидные методы оценки и представлены адекватные результаты Адекватно и полно найдены, отобраны, проанализированы и систематизированы законоположения относящиеся к ситуациям, нуждающимся в правовой оценке	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
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 экстремистской деятельности, в том числе террористической, и предлагает меры, направленные на их профилактику	Определены причины и условия, способствующие осуществлению экстремисткой деятельности, в том числе террористической, и предлагает меры, направленные на их профилактику	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ОПК	Способен	Находит и отбирает	Использован	Доклад и

ОС МПБ-1	осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария, информационных технологий и программных средств при решении типовых профессиональных задач	необходимую и достаточную информацию, релевантную поставленным задачам	современный инструментарий, информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач	презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов, наличие иностранных источников в библиографическом списке
ОПК ОС МПБ-2	Способен проводить качественные и количественные маркетинговые исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга, разрабатывать маркетинговые мероприятия по поддержке и стимулированию продаж, привлечению клиентов/гостей/потребителей	Представляет отчётность и рекомендации по результатам маркетинговых исследований (формирует предложения но совершенствованию товарной политики, ценовой политики, систем сбыта и продаж, улучшению системы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства)	Применены маркетинговые инструменты и методы, разработаны предложения но совершенствованию товарной политики, ценовой политики, систем сбыта и продаж, улучшению системы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства)	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ОПК ОС МПБ-3	Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов проектирования и производства продукции и оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Выявляет проблемы, оценивает выполнение стандартов обслуживания потребителей/ гостей/ клиентов и обеспечение качества производства продукции и оказания услуг в сфере гостеприимства в соответствии с национальными и международными стандартами_____ _____	Выявлены проблемы, оценено выполнение стандартов обслуживания гостей/ клиентов/ потребителей	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов

ОПК ОС МПБ-4	Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Демонстрирует коммуникативные приемы, техники установления контакта проведения встреч, переговоров, презентаций продукта и услуг предприятия гостеприимства потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам, демонстрирует техники разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	Демонстрирует коммуникационные навыки, использует приемы и методы коммуникации при проведении различных встреч, презентаций и разрешении проблемных ситуаций	Оформлена ВКР, доклад и презентация в соответствии с требованиям и оформления и безопасности
ОПК ОС МПБ-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, осуществлять анализ эффективности работы организации с точки зрения размера финансового результата с использованием современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем	Применяет инструментарий по оценке результативности финансово-экономической деятельности предприятия с учётом достижения наибольших результатов при наименьших затратах материальных и финансовых ресурсов с использованием современных методов обработки деловой информации Устанавливает требования к системе автоматизации, системе отчётности и документообороту_	Применен инструментарий оценки результативности и эффективности деятельности организации, использованы современные методы обработки деловой информации	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ОПК ОС МПБ-6	Способен осуществлять тактическое управление процессами	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями	Определены цели и задачи управления структурным подразделением организации сферы	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы

	планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, осуществлять контроль за исполнением принятых управленческих решений	организаций сферы гостеприимства Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства	гостеприимства, использованы методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организации	членов ГАК и замечания рецензентов
ОПК ОС МПБ-7	Способен осуществлять эффективное общение на английском языке и втором иностранном языке (по выбору) на уровне не ниже В2 и В1 соответственно Общеевропейской шкалы иноязычной коммуникативной компетенции	Демонстрирует владение английским языком и знание второго языка на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации с учетом понимания национального и культурного контекста стран-партнеров, специфики работы в различных секторах сферы гостеприимства	Осуществлена коммуникация на иностранном языке	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Организует контактную зону предприятия сервиса	Самостоятельно и верно осуществлена организация контактной зоны предприятия сервиса	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-	Принимает участие в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-	Самостоятельно проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов

	региональных и демографических факторов	региональных и демографических факторов	региональных и демографических факторов	
ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	Принимает участие в разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	Самостоятельно проводит разработку и реализацию инновационных проектов в ресторанном бизнесе	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-4	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Организует диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Самостоятельно организует диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществляет контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Самостоятельно и полно осуществляет контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Осуществляет работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Самостоятельно осуществляет работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-7	владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания	Демонстрирует владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания	Самостоятельно и верно определены и проанализированы затраты предприятия общественного питания	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов

ПКс-8	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	Осуществляет контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	Самостоятельно и верно осуществлен контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-9	готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	Применяет современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	Самостоятельно применяет современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов
ПКс-10	Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания	применяет умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания	Самостоятельно применяет умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания	Доклад и презентация по теме ВКР Ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензентов

3.2 Государственный итоговый экзамен

Код компетенции	Наименование	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Способ/средство оценивания

ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Организует контактную зону предприятия сервиса	Самостоятельно и верно осуществлена организация контактной зоны предприятия сервиса	Вопросы: Бизнес-модель предприятия питания и его проектирование Атмосфера и дизайн
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Принимает участие в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Самостоятельно проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Вопросы: Культура и искусство народов мира Основы туризма и индустрии гостеприимства
ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	Принимает участие в разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	Самостоятельно проводит разработку и реализацию инновационных проектов в ресторанном бизнесе	Вопросы: Организация и технологии производства на предприятии питания Сервисология и сервисная деятельность Инновации в ресторанном бизнесе

ПКс-4	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Организует диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Самостоятельно организует диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Вопросы: Организация кейтеринга
ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществляет контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Самостоятельно и полно осуществляет контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Вопросы: Система менеджмента качества и стандарты обслуживания в ресторанном бизнесе Правовое и документационное обеспечение ресторанного бизнеса Товароведение продовольственных товаров
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Осуществляет работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Самостоятельно осуществляет работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Вопросы: Основы социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья в индустрии гостеприимства

ПКс-7	владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания	Демонстрирует владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания	Самостоятельно и верно определены и проанализированы затраты предприятия общественного питания	Вопросы: Экономика и финансы организации индустрии гостеприимства Налоги и налогообложение Планирование и прогнозирование в организациях ресторанного бизнеса Калькулирование и учет затрат в ресторанном бизнесе Управленческий учет Организация снабжения и управление закупками в ресторанном бизнесе
ПКс-8	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	Осуществляет контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	Самостоятельно и верно осуществлен контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	Вопросы: Управление человеческими ресурсами Управление персоналом организации индустрии гостеприимства Система менеджмента индустрии гостеприимства

ПКс-9	готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	Применяет современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	Самостоятельно применяет современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	Вопросы: Технические средства предприятий ресторанного бизнеса
ПКс-10	Способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания	применяет умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания	Самостоятельно применяет умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления организацией общественного питания	Вопросы: Информационные и интернет-технологии в ресторанном бизнесе Основы защиты информации и информационная безопасность

5 Шкалы оценивания

5.1 Выпускная квалификационная работа

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

При оценивании выпускной квалификационной работы показателями являются: самостоятельность выполнения; соответствие теме; полнота раскрытия темы; степень верификации фактов и другой информации; последовательность изложения; разнообразие представленного материала и умение его систематизировать, обоснование использования критериев классификации и типологизации; широта использованных и проанализированных источников; глубина и самостоятельность проведенного анализа; сформулированные положения и выводы; правильность оформления.

Отметка «отлично» ставится, если работа выполнена самостоятельно, содержание работы соответствует теме и задачам, излагается четко и последовательно, отличается богатством представленного материала и источников, соответствием подходов и методов заявленным задачам в рамках предмета, умением обосновать и сформулировать практические рекомендации.

Отметка «хорошо» ставится при самостоятельном выполнении работы, содержание которой в целом соответствует теме и раскрывает ее смысл, а отклонения от темы несущественны; нарушения логической последовательности изложения исследованного материала незначительны; используемые теоретические конструкции достаточно разнообразны; однако допущены отдельные фактические и теоретические неточности. Письменная речь выпускника грешит некоторым однообразием, канцеляризмами, упрощениями обыденной речи.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если работа носит исключительно реферативный характер, имеет заметные отклонения от темы, неполноту и нарушения последовательности изложения, если беден терминологический словарь и однообразны теоретические конструкции, отсутствуют содержательное и стилевое единство (переход к публицистике), допущены серьезные фактические и теоретические ошибки, недостаточно доказательны выводы.

Отметка «неудовлетворительно» ставится при полном невыполнении поставленных целей и задач, или при полном заимствовании чужого текста без ссылок на источники (плагиат, грубые компиляции), а также при несоответствии теме и неверном структурировании, наличии значительного количества фактических, стилистических, логических и теоретических ошибок (более 3-х в каждом рассматриваемом вопросе). Ее основанием является очевидное незнание материала и научной литературы.

5.2 Государственный экзамен

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

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

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

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

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

5.3 Портфолио

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

При оценивании портфолио показателями являются:

- адекватность объема при полноте содержания, обоснованность, логичность включения работ, регулярность пополнения, оригинальность, эстетичность оформления, аккуратность, грамотность ведения, адекватность объема, обоснованность содержания, уровень мероприятий, уровень активности студента, результативность (участник, призер, победитель), степень освоения студентом знаний, умений, степень сформированности ОК и ПК; динамика профессионального и личностного роста.

Результаты, отраженные в Портфолио студента, наряду с традиционными показателями результативности образовательного процесса позволяют судить о качестве подготовки выпускника к успешной профессиональной деятельности.

Отметка «отлично» – Соответствие оформления и содержания титульной страницы содержанию модулей портфолио, подструктуры модулей. Использованы различные источники, материалы, контрольные и курсовые работы, научные доклады и статьи, фотографии, тексты, анимации, мультимедийные презентации, видео- и звукозаписи. Информация и материалы непосредственно связаны с заданиями учебной программы, удовлетворяют целям обучения по ФГОС и критериям отбора материалов. Данные собираются многократно, в соответствии с периодами обучения. Портфолио содержит не только окончательные, но и рабочие варианты работ, выполненные к определенному времени, позволяет оценить динамику и осмыслить ход обучения. В Портфолио четко прослеживается его назначение (для трудоустройства, поступления на следующую ступень обучения и др.). Собранные в портфолио материалы отражают комплексную интеграцию знаний и умений в освоенные компетенции, охватывают все виды деятельности на всех страницах. В Портфолио ярко прослеживается ответственность и самооценка достижений студента по каждой странице, каждой компетенции. Портфолио можно применить в различных реальных ситуациях: участия в конкурсе портфолио, презентации себя социальным партнерам, оценки работы за семестр, курс, трудоустройстве, в дополнительном образовании и др. Все страницы портфолио выполнены в одном стиле, презентабельны.

Отметка «хорошо» – Соответствие оформления и содержания титульной страницы содержанию модулей портфолио, подструктуры модулей. Использованы различные источники, материалы, контрольные и курсовые работы, научные доклады и статьи, фотографии, тексты, анимации, мультимедийные презентации, видео- и звукозаписи. Информация и материалы непосредственно связаны с заданиями учебной программы, удовлетворяют целям обучения по ФГОС и критериям отбора материалов. Собранные в портфолио материалы отражают комплексную интеграцию знаний и умений в освоенные компетенции. В Портфолио ярко прослеживается ответственность и самооценка достижений студента. Все страницы портфолио выполнены в одном стиле, презентабельны.

Отметка «удовлетворительно» - Соответствие оформления и содержания титульной страницы содержанию модулей портфолио, подструктуры модулей. Использованы различные источники, материалы, контрольные и курсовые работы, отсутствуют научные доклады и статьи, фотографии, тексты, анимации, мультимедийные презентации, видео- и звукозаписи. Данные собраны не за весь период обучения, отрывочно. Портфолио содержит только окончательные варианты работ, выполненные к определенному времени, что не позволяет оценить динамику и осмыслить ход обучения. В Портфолио не прослеживается его назначение. В Портфолио отсутствует ответственность и самооценка достижений студента. Портфолио нельзя применить в различных реальных ситуациях: участия в конкурсе портфолио, презентации себя социальным партнерам,

оценки работы за семестр, курс, трудоустройстве, в дополнительном образовании и др. Все страницы портфолио выполнены в одном стиле, презентабельны..

Отметка «неудовлетворительно» – Портфолио не соответствует требованиям по оформлению и содержанию. Отсутствуют различные источники, материалы, контрольные и курсовые работы, научные доклады и статьи, фотографии, тексты, анимации, мультимедийные презентации, видео- и звукозаписи. Информация и материалы никак не связаны с заданиями учебной программы, не удовлетворяют целям обучения по ФГОС и критериям отбора материалов. Портфолио не содержит ни окончательных, ни рабочих вариантов работ, не позволяет оценить динамику и осмыслить ход обучения. Портфолио невозможно применить в различных реальных ситуациях. Все страницы портфолио выполнены в разных стилях, непрезентабельны.

6 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

6.1 Общая характеристика выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа является государственной аттестационной работой и формой итогового контроля обучения студентов по выбранному ими направлению и профилю. Она выполняется в целях систематизации теоретических знаний, полученных студентом за весь период обучения в вузе, проверки умения использовать на практике методики исследования, экспериментирования и проектирования, а также определения степени подготовленности выпускника к выполнению профессиональных обязанностей.

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 малоизученнойпроблеме или по отдельному ее аспекту. При раскрытии темы необходимоприменять 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.

6.2 Типовые темы выпускных квалификационных работ

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 редприятиях 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 «…»).

6.3 Перечень вопросов государственного экзамена

1. Мотивация и стимулирование: содержание, модель ожиданий, мотивационный процесс.

2. Организация и ее функции. Взаимосвязь понятий организации, институтов и рынка.
3. Главные задачи системного подхода к построению организации.
4. Общее понятие систем и их классификация.
5. Что представляет собой внешняя среда организации и как она воздействует на построение организации.
6. Типология современных организаций.
7. Типология организаций индустрии гостеприимства.
8. Сущность и содержание маркетинга. Маркетинг как основа рыночной деятельности предприятия.
9. Маркетинговая оценка внутренней и внешней среды компании. Особенности маркетинга сервиса.
10. Разработка маркетинговой стратегии для предприятия общественного питания.
11. Основные направления повышения конкурентоспособности услуги.
12. Особенности маркетинговых исследований в организация индустрии гостеприимства.
13. Понятие бухгалтерского учета, его задачи и функции.
14. Характеристика денежных потоков организации.
15. Понятие и сущность финансового анализа. Цели и задачи финансового анализа.
16. Анализ ликвидности, платежеспособности и деловой активности компании.
17. Анализ финансовой устойчивости, рентабельности и рыночной привлекательности компании.
18. Основные сферы принятия управленческих решений. Отличительные особенности принятия решений в бизнес-организациях.
19. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
20. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
21. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.
22. Конфликты в сфере сервисной деятельности.
23. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов
24. Юридические способы разрешения конфликтов.
25. Покупательское поведение потребителя сервисных услуг
26. Общая характеристика и особенности сервисной услуги как продукта
27. Основные формы продаж сервисных услуг
28. Презентация сервисной услуги
29. Управление возражениями клиента
30. Послепродажное обслуживание
31. Бизнес-план, его роль и назначение. Основные разделы.
32. Производственная мощность организации питания и факторы, её определяющие.
33. Показатели эффективности использования основных фондов предприятия питания.
34. Показатели эффективности использования оборотных средств предприятия питания.
35. Кадры предприятия: состав, структура, показатели движения.
36. Производительность труда: определение, показатели.
37. Систем оплаты труда: виды и основные элементы.
38. Себестоимость продукции: понятие и виды.

39. Классификация и состав затрат на производство и реализацию продукции.
40. Смета затрат
41. Калькуляция продукции
42. Прибыль организации: сущность, виды.
43. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
44. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
45. Рынок услуг питания. Особенности спроса и предложения на услуги питания.
46. Экономические основы функционирования предприятий питания.
47. Основные и оборотные средства предприятия индустрии гостеприимства.
48. Организация производственно-хозяйственного цикла на предприятиях ресторанного бизнеса.
49. Организационная структура предприятия питания.
50. Индустрия гостеприимства как направление бизнеса
51. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
52. Стандарты качества в ресторанном бизнесе: понятие, виды, предназначение.
53. Понятие и особенности ресторанного менеджмента. Требования к современному менеджеру.
54. Характеристика внутренней и внешней среды предприятия питания.
55. Система коммуникаций на предприятии питания. Процесс коммуникации.
56. Содержание и состав функций ресторанного менеджмента.
57. Управление конфликтом и стрессом в ресторанном менеджменте
58. Организационная культура предприятий гостеприимства как элемент ресторанного менеджмента.
59. Особенности управления персоналом в ресторанном менеджменте.
60. Сущность, содержание и концепция маркетинга предприятия питания.
61. Маркетинговые технологии в индустрии гостеприимства.
62. Формирование маркетинговой стратегии предприятия питания.
63. Маркетинговая коммуникационная стратегия предприятия питания.
64. Организация маркетинга предприятия питания.
65. Современное состояние и перспективы развития услуг предприятий общественного питания в России.
66. Предприятия общественного питания: понятие, типы, классы.
67. Организация деятельности службы питания в гостинице.
68. Особенности обслуживания туристов на предприятиях питания при гостинице.
69. Организация питания туристов в круизах, автобусных и автомобильных турах, при железнодорожных перевозках.
70. Безопасность предприятия питания: сущность и основные понятия.
71. Ресурсы, направления и основные меры по обеспечению безопасности предприятия питания.
72. Системы ресурсообеспечения (водоснабжение, отопление, электрические сети, освещение, вентиляция и кондиционирование) деятельности предприятия питания.
73. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM).
74. Методы и инструменты управления качеством слуг предприятия питания.
75. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор на предприятиях питания.
76. Основы гигиены питания в гостинице.
77. Санитарный режим на предприятиях общественного питания при гостиницах.
78. Гигиена труда и производственная санитария в гостинично-ресторанных комплексах.
79. Система нормативно-правового регулирования отношений в сфере услуг питания. Виды документов, регламентирующих деятельность предприятий питания.

80. Правовое регулирование договорных отношений в ресторанном бизнесе.
81. Анимационная деятельность в ресторанном деле.
82. Профессиональное мастерство специалиста-аниматора.
83. Помещения для обслуживания потребителей. Оборудование и мебель предприятий питания.
84. Информационное обеспечение процесса обслуживания на предприятиях питания при гостиничном комплексе.
85. Обслуживание потребителей в торговых залах предприятий питания при гостинице.

6.4 Типовые примеры компетентностно-ориентированных заданий

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

- Назовите требования, предъявляемые к информации о гостинице.
- Какую форму имеет договор на предоставление гостиничной услуги?
- Какова ответственность исполнителя услуги в случае невозможности исполнения договора на размещение клиента?
- Какие документы являются основанием для размещения в гостинице?
- Какое время в гостинице определено как расчетный час? Каким образом происходит взимание платы в случае проживания неполных суток?
- Какие дополнительные услуги предоставляются гостиницей без взимания дополнительной платы?
- Какая ответственность возникает у гостиницы в случае обнаружения потребителем недостатков реализуемой услуги?
- Какова ответственность гостиницы за имущество гостя?
- Какова ответственность гостя за поврежденное или утраченное имущество гостиницы? –

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

N 1-Г "Анкета"
N 2-Г "Журнал регистрации иностранных граждан"
N 3-Г "Счет"
N 3-Гм "Счет"
N 4-Г "Карта гостя"
N 5-Г "Кассовый отчет"
N 7-Г "Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету"
N 8-Г "Квитанция о возврате денег"
N 9-Г "Акт о порче имущества гостиницы"
N 10-Г "Заявка на бронирование мест"
N 11-Г "Автостоянка"
N 12-Г "Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг"
N 13-Г "Квитанция на прием вещей в камеру хранения"

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

Общее количество номеров в отеле 512. За сутки было продано 309 номеров.
Общее количество номеров в отеле 890. За сутки было продано 770 номеров.
Общее количество номеров в отеле 764. За сутки было продано 510 номеров.

Задание 4. Важную роль в оценке работы менеджера в индустрии гостеприимства играет его способность к формированию в коллективе корпоративной культуры – своеобразному образу мыслей (мировоззрению), который объединяет сотрудников при решении деловых и общечеловеческих проблем.

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

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

Среди разнообразных путей создания корпоративной культуры такие, как:

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

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

Задание 5. Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия. Характеристика предприятия: Отель категории 3*. Численность персонала 26 человек. В гостиничном предприятии планируется иметь инженерно-техническую службу, службу номерного фонда, службу приема и размещения, службу бронирования, службу охраны и безопасности. В штате отеля планируются должности генерального менеджера 1 чел, главного инженера 1 чел, начальника номерного фонда - 1 чел, начальника службы приема и размещения - 1 чел, менеджер по бронированию - 1 чел, начальник службы охраны и безопасности - 1 чел, рабочий по зданию - 2 чел, дворник - 1 чел, горничные - 4 чел, уборщица - 1 чел, портье - 4 чел, охранник - 4 чел, Bell boy - 2 чел

Задание 6. Определите операционный и финансовый циклы ресторана, если за прошедший год (360 дней)

1) Выручка от реализации составила 52 млн. руб.
2) Себестоимость 46 млн. руб.
3) Средняя величина производственных запасов за анализируемый период составляет 20 млн. руб.
4) Средняя величина дебиторской задолженности за анализируемый период составляет 15 млн. руб.
5) Средняя величина кредиторской задолженности за анализируемый период составляет 25 млн. руб.

Задание 7. Рассчитать оборачиваемость оборотных активов и абсолютное высвобождение. Величина оборотных активов в отчетном году 24,8 тыс. руб., объем реализованной продукции в отчетном году 214 тыс. руб. В планируемом году ожидается увеличение объема реализованной продукции на 3%, уменьшение длительности оборота на 6 дней.

Задание 8. Определите величину прибыли, получаемой рестораном, если цена единицы продукции - 500 руб. За год расходы на сырье и материалы - 150 тыс. руб.; расходы на освещение - 10 тыс. руб.; транспортные расходы — 20 тыс. руб.; расходы на

оплату труда управленческого персонала -70 тыс. руб.; расходы на оплату труда производственных рабочих-сдельщиков -200 тыс. руб.; стоимость оборудования - 3 млн. руб. (срок службы - 10 лет); аренда помещения - 10 тыс. руб.; объем выпуска - 2,5 тыс. шт. в год.

Задание 9. Определите часовую, дневную и годовую выработку одного рабочего горячего цеха общепита исходя из следующих данных: произведено продукции в отчетном году на сумму 25 000 тыс. руб., среднегодовая численность рабочих – 300 чел., отработано за год 77 тыс. чел.-дн., 612 тыс. чел.-ч.

Задание 10. Определите полную себестоимость продукции, реализуемой кафе на вынос, если расходы на приобретение сырья, материалов, покупных изделий и комплектующих составляют 550 тыс. руб.; расходы на оплату труда рабочих – 336 тыс. руб., страховые взносы – 30%; общепроизводственные расходы – 20% от прямых расходов; общехозяйственные расходы – 5% от цеховой себестоимости, коммерческие расходы – 20% от производственной себестоимости.

7 Методические материалы

7.1 Методические материалы по подготовке и защите выпускной квалификационной работы

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.

Рецензирование выпускной квалификационной работы

ВКР подлежит обязательному внутреннему и внешнему рецензированию.

Обязательное внутреннее рецензирование ВКР перед защитой проводит официальный рецензент, преподаватель филиала, имеющий ученую степень и (или)ученое звание, который ведет дисциплины либо занимается научными исследованиями в области, близкой по профилю теме рецензируемой ВКР.

ВКР предоставляется официальному рецензенту не позднее, чем за 10 дней и возвращается на кафедру вместе с официальной письменной рецензией не позднее, чем за 3 дня до ее защиты, по расписанию.

Официальная рецензия выполняется по установленной форме. Кроме того, в официальной рецензии должна быть указана рекомендуемая оценка.

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.

7.2 Методические материалы по подготовке и сдаче государственного экзамена

Программа государственных экзаменов, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Государственный экзамен проводится по утвержденной организацией программе, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену. Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее - предэкзаменационная консультация).

Результаты государственного аттестационного испытания объявляются в день его проведения.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях, перечень которых устанавливается Академией самостоятельно), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Обучающийся должен представить сотрудникам подразделения, отвечающего за подготовку студентов, документ, подтверждающий причину его отсутствия. Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание отчисляются из Академии с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Обучающийся или лицо, сдающее государственный экзамен, получившее по его результатам оценку «неудовлетворительно», не допускаются к государственному аттестационному испытанию - представлению научного доклада об основных результатахподготовленной научно-квалификационной работы (диссертации).

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в организации на период времени, установленный организацией, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

7.3 Условия прохождения государственной итоговой аттестации студентами из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в однойаудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты филиала по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся из числа инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья филиал обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением дляслепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающейаппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся из числа инвалидов не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственныхаттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в филиалеРАНХиГС).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

7.4 Методические материалы по подготовке и сдаче портфолио

Портфолио выпускника - индивидуальная папка, в которой зафиксированы, накоплены его личные профессиональные достижения в образовательной деятельности, результаты его развития, вклад выпускника в развитие филиала РАНХиГС определенный период времени (за все пять лет обучения). Портфолио обеспечивает интеграцию количественной и качественной оценок.

Портфолио позволяет учитывать результаты, достигнутые обучающимся в разнообразных видах деятельности: образовательной, творческой, социальной, коммуникативной. Портфолио удобно использовать для оценки уровня профессионализма при его аттестации.

Основанием для составления портфолио могут также послужить желание и умение выпускника предложить свой положительный опыт для ознакомления и внедрения в практику.

Подходы к построению портфолио могут быть разнообразными, в зависимости от индивидуальных особенностей выпускника. Важно, чтобы обучающийся проанализировал свою работу, собственные успехи, обобщил и систематизировал свои достижения, объективно оценил свои возможности и увидел способы преодоления трудностей и достижения более высоких результатов. Достойное портфолио выпускника - это показатель его профессиональной компетенции.

Структура портфолио:

Титульный лист;

Содержание:

Раздел 1. Общие сведения об обучающемся (это своего рода визитная карточка, резюме. Ф.И.О. выпускника, дата рождения, образование, специальность, полное название образовательного учреждения, имеющиеся награды, жизненная позиция (девиз), личная подпись. В правом верхнем углу титульного листа помещается фотография произвольных размеров и характера. Так же этот раздел может содержать дополнительную информацию о себе, своих увлечениях, хобби, которая не отображена в официальных документах или творческих работах.

Раздел 2. В этом разделе помещаются копии дипломов, грамот, благодарственных писем, сертификатов об участии в конференциях и круглых столах, титульных листов курсовых работ и научных докладов и т.п.;

Достижения выпускника (все имеющиеся у выпускника сертифицированные документы, подтверждающие его индивидуальные достижения: грамоты, благодарственные письма, сертификаты, дипломы за участие в конкурсах, отзывы, гранты (документы о получении) и т.д.;

Раздел 3. Научно-методическая деятельность (в этот раздел помещаются методические материалы, свидетельствующие о профессионализме выпускника. Результаты работы по самообразованию, обобщению опыта, выступления, участие в конференциях, «круглых столах», семинарах, мастер-классов, методических объединениях учебного заведения, города, участие в экспериментальной работе, профессиональных конкурсах, распространение передового опыта (открытые занятия, их анализ, выступления на семинарах, конференциях, материалы выступлений, тексты докладов на городских семинарах, публикации, иллюстрирующие практический опыт, статьи в газетах, журналах, на сайтах. В этом разделе помещаются фотографии, презентации, демонстрирующие деятельность);

Раздел 4. Отзывы о профессиональной деятельности выпускника от администрации, коллег, общественных организаций и др. (характеристика, итоги контроля, благодарности, публикации в СМИ, результаты анкетирования и т.д.)

Раздел 5. Общественная деятельность выпускника: - выступления на праздниках, конкурсах, соревнованиях, спартакиадах; - участие в комиссиях, экспертных группах, жюри; - личное участие в спортивных, культурных мероприятиях; - участие в работе общественных объединений и т.п..

Портфолио отражает индивидуальность автора, его творческие способности, креативность, мастерство.

Презентация - это итог работы, она должна быть продумана в соответствии с видом и целью. Это может быть защита материалов, выступление на методическом объединении, презентация портфолио может проходить в виде выставки учебно- методических

материалов, доклада, сопровождаемого компьютерным показом с помощью мастера PowerPoint, слайд-шоу на фирменном бланке Академии.

Оформление портфолио

Портфолио оформляется в печатном варианте в виде папки-накопителя с файлами. Шрифт: TimesNewRoman, размер 14 пт.

Интервал между строк: полуторный. Отступ абзаца равняется 6 знакам.

Рекомендуемый объем работы – 10 – 25 страниц.

Поля: левое – 30мм. правое – 20мм, верхнее – 20мм, нижнее – 20мм. Нумерация страниц: низ, по центру.

Каждый материал, включенный в портфолио, датируется.

К портфолио можно прилагать материал в электронном виде (мультимедийные презентации, фото и видеозаписи и др.).

При оформлении портфолио выпускнику необходимо соблюдать следующие требования:

- систематичность и регулярность самомониторинга;
- достоверность, включенных в портфолио материалов;
- целостность, тематическая завершенность материалов;
- аналитичность, нацеленность выпускника на повышение уровня профессионализма и достижение более высоких результатов;
- аккуратность и эстетичность оформления в печатном виде.