Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор ГИЭФПТ
_____ В.Р. Ковалев
«31» августа 2021 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки
43.03.01 – Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Форма обучения
очная

Гатчина
2021

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) образовательной программы

Уровень: бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: руководитель ОП / Заборовская О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «30» августа 2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой / Заборовская О.В.

Руководитель ОП /Заборовская О.В.

Содержание

с.
1.Пояснительная записка 4
2.Перечень профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата 4
3.Место ГИА в структуре основной образовательной программы 5
4.Объем ГИА в зачетных единицах с указанием количества академических часов 5
5.Содержание государственной итоговой аттестации 5
6.Фонд оценочных и методических материалов для итоговой (государственной итоговой) аттестации 9
6.1.Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы 9
6.2.Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основнойобразовательной программы 16
6.3.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы 41
7.Перечень основной и дополнительной учебной литературы 44
8.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения общей программы 44
9.Методические указания для обучающихся по написанию и защите ВКР ... 49
10.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем 62
11.Материально-техническая база для проведениягосударственной итоговой аттестации 63
Приложение 1. Титульный лист ВКР 64
Приложение 2. Задание по подготовке ВКР 65
Приложение 3. Отзыв руководителя на ВКР 66
Приложение 4. Титульный лист раздаточного материала к ВКР 67

1. Пояснительная записка

Государственная итоговая аттестация (далее - ГИА), которая является обязательной и осуществляется после освоения образовательнойпрограммывполномобъеме.

Порядок и формы ГИАустановлены в соответствии сфедеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис и положением АОУ ВО ЛО «ГИЭФПТ» «О проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ГИЭФПТ».

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимисяосновных образовательных программ соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Задачи ГИА:

- определить готовность выпускника к видам будущей профессиональной деятельности в сфересервиса: организационно-управленческая, сервисная;

- установить уровень сформированности практических и теоретических знаний, умений и навыков обучающихся в рамках универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;

– получение оснований для решения вопроса Государственной экзаменационной комиссией (ГЭК) о присвоении квалификации и выдаче выпускнику диплома.

Следует считать выпускника соответствующим требованиям ФГОС ВО, если он в ходе государственной итоговой аттестации (ГИА) демонстрирует комплекс знаний, умений и навыков, свидетельствующих о его готовности (способности) решать задачи профессиональной деятельности.

2. Перечень профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата

Выпускник, освоивший программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Организация услуг гостеприимства и общественного питания») в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

Организационно-управленческая деятельность

участие в организационно-управленческой деятельности предприятия гостеприимства и общественного питания;

-выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений в сфере гостеприимства и общественного питания;

-организация контактной зоны для обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и общественного питания;

-оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса в сфере гостеприимства и общественного питания;

-оценка эффективности деятельности подразделений (департаментов) предприятий гостеприимства и общественного питания;

Сервисная деятельность

- осуществление процесса предоставления услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в сфере гостеприимства и общественного питания;

- формирование клиентурных отношений в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;

3. Место ГИА в структуре основной образовательной программы

ГИА относится к базовой части образовательной программы Блока 3 «Государственная итоговая аттестация» 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Организация услуг гостеприимства и общественного питания»).

4. Объем ГИА в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем ГИА в зачетных единицах составляет – 9 з.е., продолжительность в академических часах составляет 324 ч. – 6 недель на 4 курсе обучения.

5. Содержание государственной итоговой аттестации

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Организация услуг гостеприимства и общественного питания»).

В «Государственную итоговую аттестацию» входит подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по профилю подготовки, а также защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Государственный экзамен по профилю подготовки носит междисциплинарный характер и позволяет оценить степень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающегося в результате освоения ОПОП.

Подготовка и сдача междисциплинарного государственного экзамена по профилю подготовки является обязательной составляющей государственной итоговой аттестации выпускников АОУ ВО ЛО ГИЭФПТ для получения квалификации «бакалавр» по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Организация услуг гостеприимства и общественного питания»)

Порядок проведения междисциплинарного государственного экзамена по профилю подготовки указан в методических рекомендациях, которые определяют порядок сдачи студентом-выпускником экзамена, общие требования, предъявляемые к ответу на экзамене и т.д.

В установленное время председатель экзаменационной комиссии проверяет прибытие экзаменационной группы для сдачи экзамена (студенты группы прибывают в полном составе за 10-15 минут до начала экзамена), дает необходимые указания и приглашает в аудиторию для приема экзаменов установленное им количество студентов.

Студент, вошедший в аудиторию для сдачи экзамена, называет свою фамилию, берет билет, указывает его номер, зачитывает вопросы билета и при необходимости уточняет их содержание у членов экзаменационной комиссии, получает лист бумаги для черновых записей со штампом факультета ГИЭФПТ и готовится к ответу за отдельным столом, на котором в обязательном порядке должна лежать программа ГИА. На подготовку студенту выделяется не менее 30 минут.

Для приема экзамена на одного студента отводится до 30 минут. Члены ГЭК имеют право задавать экзаменуемому дополнительныевопросы в объеме программы экзамена.

После ответа экзаменующийся сдает черновые записи, билет и с разрешения председателя экзаменационной комиссии выходит из аудитории, после чего для сдачи экзамена техническим секретарем приглашается следующий студент.

Оценки, полученные студентами по результатам сдачи междисциплинарного государственного экзамена по профилю подготовки, объявляются им после окончания ответов всеми экзаменующимися и после совещания членов экзаменационной комиссии.

Совещание членов экзаменационной комиссии является закрытым, решение принимается простым большинством голосов. При равенстве голосов решающее право голоса имеет Председатель ГЭК.

Примерная тематика вопросов к экзамену представлена в п.6.3 «Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы».

ВКР представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно)работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. ВКР представляет собой самостоятельное и логически завершенноеисследование, связанное с решением задач совершенствования деятельности сферы гостеприимства и общественного питания.

Вид выпускной квалификационной работы:

выпускная квалификационная работа бакалавра

Тематика ВКР должна быть направлена на решение профессиональных задач.При выполнении ВКР обучающиеся должны показать, опираясь на полученные углубленные знания, умения, навыки и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специализированную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Порядок выбора и утверждения тем ВКР осуществляется в соответствии с положением АОУ ВО «ГИЭФПТ» «О проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ГИЭФПТ».

При выборе и согласовании темы ВКР прежде необходимо определить объект выпускной квалификационной работы. Объектами ВКР являются:

предприятия и организации гостиничного бизнеса, общественного питания и гостеприимства (кафе, рестораны, бары, столовые, гостиницы, гостевые дома, турбазы, базы отдыха, санаторно-курортные комплексы и т.п), а также иные предприятия и организации социально-культурного сервиса (включая предприятия сферы туризма) и органы государственного и муниципального управления, деятельность которых связана с услугами гостеприимства и общественного питания, в том числе с управлением данным сегментом потребительского рынка. Объектами исследования также могут выступать процессы развития сервиса в сфере гостеприимства и общественного питания, процессы управления сферой сервиса на уровне организаций и территории, технологии и особенности использования сервисных технологий в развитии территорий и т.п.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ представлена в п.6.3 «Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы».

Выполнение ВКР включает следующие этапы:

Предварительный этап: выбор темы выпускной квалификационной работы; сбор информации для выполнения выпускной квалификационной работы во время преддипломной практики.

Основной этап:

Сбор и систематизация информации, необходимой для написания выпускной квалификационной работы, включая информацию, полученную при прохождении преддипломной практики, в ходе работы в библиотеке, а также с электронными источниками информации (систематизация информации осуществляется с использованием умений и навыков, полученных при прохождении учебной и производственной практик, сформированных компетенций); анализ полученной информации; определение проблемного поля для совершенствования; разработка предложений по совершенствованию деятельности сферы гостеприимства и общественного питания в виде комплекса рекомендаций, проекта и т.п. в зависимости от темы и направленности ВКР; представление письменного варианта выпускной квалификационной работы с учётом необходимых требований.

Заключительный этап: проверка ВКР на наличие заимствований в системе Антиплагиат-ВУЗ; предварительное рассмотрение ВКР на выпускающей кафедре; доработка (при необходимости) содержания ВКР; оформление ВКР в соответствии с Методическими указаниями; допуск работы к защите; подготовка доклада по работе и иллюстративных материалов; защита выпускной квалификационной работы.

Руководство и консультированиеосуществляется в соответствии с положением АОУ ВО «ГИЭФПТ» «О проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ГИЭФПТ».

Ответственность за руководство и организацию выполнения ВКР несет выпускающая кафедра и непосредственно руководитель ВКР. За все сведения, изложенные в ВКР, принятые решения и за правильность всех данных ответственность несет студент – автор ВКР.

К защите ВКР представляются следующие материалы:

Выпускная квалификационная работа, как правило, объем работы составляет 50-70стр. (без приложений); пример оформления титульного листа ВКР представлен в (приложении 1);

отчет на проверку заимствований в системе Антиплагиат-ВУЗ;

задание на выполнение ВКР (приложение 2);

отзыв руководителя ВКР (приложение 3);

раздаточный материал (приложение 4) и (или) презентация;

доклад.

Порядок проверки ВРК на объем заимствований и размещение их в ЭБС ГИЭФПТ осуществляется в соответствии с Положением о проверке ВКР на объем заимствований и их размещении в электронно-библиотечной системе ГИЭФПТ.

6. Фонд оценочных и методических материалов для итоговой (государственной итоговой) аттестации

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

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **универсальными компетенциями**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК – 1.1 – понимает сущность общих и специальных методов познания, определяет области их применения ИУК-1.2 – определяет источники, находит, систематизирует и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленных задач
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1 – определяет стратегические и тактические задачи деятельности предприятия сферы услуг и оптимальные способы их решения с учётом имеющихся ресурсов и ограничений ИУК-2.2 – учитывает при определении стратегических и тактических задач деятельности предприятия сферы услуг действующие правовые нормы
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 – Понимает сущность и необходимость социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества в процессе решения профессиональных задач ИУК – 3.2 – Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для достижения поставленных целей и осуществления социальных взаимодействий, соблюдает правила командной работы ИУК – 3.3 – Способен учитывать национально-культурные, религиозные и иные особенности поведения групп людей, с которыми взаимодействует
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1 – использует знания основных норм и правил русского языка для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах ИУК-4.2 – использует знания основных

	норм и правил иностранного языка для осуществления коммуникации в устной и письменной формах ИУК-4.3 – осуществляет деловые коммуникации в устной и письменной форме на русском и (или) иностранном языках при предоставлении услуг
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1 – использует исторические философские знания о закономерностях развития общества и его межкультурного разнообразия для осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности ИУК-5.2 – учитывает при социальном и профессиональном общении культурно-исторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества ИУК-5.3 – решает профессиональные задачи в процессе оказания услуг с учетом межкультурного разнообразия общества
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1 – использует валеологические знания о процессах саморазвития и непрерывного образования при планировании профессиональной деятельности ИУК-6.2 – использует знания о самоменеджменте и тайм-менеджменте при выстраивании и реализации траектории саморазвития на основе принципов непрерывного образования в процессе профессиональной деятельности ИУК- 6.3 – управляет своим временем в процессе самостоятельной работы, осуществляет самообразование
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИУК-7.1 – использует знания в области физической культуры и спорта для поддержания должного уровня физической подготовленности и обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности ИУК-7.2 – использует валеологические знания о здоровом образе жизни, профилактике заболеваний для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития	ИУК-8.1. Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в т.ч. с помощью средств защиты от факторов вредного влияния элементов среды

общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	обитания ИУК-8.2. Способен осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, обеспечивая сохранение природной среды и устойчивое развитие общества ИУК-8.3. Способен принимать участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИУК-9.1. Понимает сущность функционирования экономики и экономического развития, владеет основами финансово грамотного поведения ИУК-9.2. Способен экономически обосновывать принятие решений в профессиональной деятельности в сфере услуг
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ИУК-10.1. Понимает сущность антикоррупционного законодательства и необходимость нетерпимого отношения к коррупционному поведению ИУК-10.2. Способен учитывать требования антикоррупционного законодательства в профессиональной деятельности в сфере услуг

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями**:

Наименование компетенции	Индикаторы
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации ИОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

	ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности,
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ИОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов ИОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ИОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса ИОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения ИОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере ИОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей	ИОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания,

и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	охраны труда и техники безопасности ИОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий и направления их использования для решения задач профессиональной деятельности ИОПК-8.2. Умеет использовать современные информационные коммуникационные технологии, необходимые для решения задач профессиональной деятельности

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

Организационно-управленческая деятельность:

Код и наименование компетенции	**Индикаторы**	**Наименование профессионального стандарта**
ПК-1 Способен осуществлять стратегическое и тактическое управление департаментами (службами, отделами) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК – 1.1 – Организует деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий питания и гостеприимства на основе знаний в области финансового, бухгалтерского и статистического учета ИПК – 1.2 - Решает стратегические и тактические задачи управления предприятиями питания и гостеприимства с учётом особенностей бизнес-процессов на основе использования теоретических знаний о деятельности организации ИПК – 1.3 – Использует специализированные компьютерные программы и возможности автоматизации при решении стратегических и	33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) 33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

	тактических задач деятельности предприятий общественного питания и гостеприимства с учётом имеющихся материальных и трудовых ресурсов ИПК- 1.4 – Осуществляет организацию и планирование деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания	

Сервисная деятельность:

Код и наименование компетенции	**Индикаторы**	**Наименование профессионального стандарта**
ПК-2 - Способен организовывать взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами с учетом их национальных, корпоративных и иных особенностей, а также социально-культурных норм деловых и межличностных коммуникаций при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания	ИПК – 2.1 – Организует взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами на основе соблюдения требований профессиональной этики и этикета ИПК – 2.2 – Учитывает при взаимодействиях с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами их психологические особенности ИПК – 2.3 – Учитывает в процессе делового общения национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон, а также социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций ИПК-2.4 – Организует взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами с учётом межкультурных	33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) 33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

	особенностей оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
ПК-3 – Способен организовывать системный контроль бизнес-процессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания, проводить оценку эффективности функционирования департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания	ПК – 3.1 – Организует системный контроль бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятий питания и гостеприимства ПК-3.2 – Определяет технико-технологические характеристики бизнес-процессов на предприятиях гостеприимства и общественного питания; технические и санитарные условия деятельности подразделений с учётом существующих регламентов и стандартов ПК-3.3 – Оценивает материальные ресурсы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания и гостеприимства с учётом технико-технологических характеристик бизнес-процессов, а также оценивает и контролирует соблюдение необходимых технических и санитарных условий; ПК – 3.4 - Способен осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания ПК – 3.5 – Организует контроль соблюдения необходимого уровня качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания;	33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) 33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы

6.2.1 Контрольно-измерительные материалы для итоговой оценки сформированности компетенций в рамках государственного экзамена

Наименование компетенции	Вопросы к государственному экзамену	Примеры практикоориентированных заданий
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	1. Общие и специальные методы научного познания. 2. Сущность системного подхода к анализу деятельности предприятий сервиса и основы его применения 3. Основные источники правовой, экономической управленческой информации о деятельности предприятия гостеприимства или общественного питания 4. Специализированные интернет-порталы в сфере гостеприимства и общественного питания	Привести примеры применения общих и специальных методов научного познания для анализа конкретных проблем в деятельности предприятий гостеприимства или общественного питания На основе представленной таблицы SWOT-анализа деятельности предприятия гостеприимства или общественного питания сделать выводы о возможных перспективах его развития (данные таблиц SWOT-анализа представлены в ФОММ) Составить план анализа конкурентных преимуществ предприятия гостеприимства или общественного питания с использованием системного подхода

		Представить последовательность изучения информационных источников из предложенного списка для исследования проблемы управления персоналом предприятия гостеприимства или общественного питания (варианты списков представлены в ФОММ)
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	5. Основные нормативно-правовые акты регулирования деятельности предприятий гостеприимства (гостиничного бизнеса) 6. Основные нормативно-правовые акты регулирования деятельности предприятий общественного питания 7. Ресурсы предприятий общественного питания (материальные, финансовые, информационные, человеческие) 8. Ресурсы предприятий гостеприимства (материальные, финансовые, информационные, человеческие) 9. Правила оказания услуг общественного питания 10. Правила оказания гостиничных услуг	На основе представленной таблицы SWOT-анализа деятельности предприятия гостеприимства или общественного питания сформулироватьцель и задачи совершенствования деятельности, определить необходимые для этого ресурсы (данные таблиц SWOT-анализа представлены в ФОММ) На основе информации о ресурсах предприятия гостеприимства или общественного питания сделать вывод об имеющихся ограничениях развития (варианты информации о ресурсах представлены в ФОММ)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	11. Сущность командной работы и ее особенности на предприятиях гостеприимства 12. Сущность командной работы и ее особенности на предприятиях общественного питания 13. Распределение ролей в команде 14. Требования к социальным взаимодействиям на предприятиях гостеприимства и общественного питания с учётом клиентоориентированности	На основании информации о профессиональных и личностных характеристиках персонала, психологических особенностей сотрудников сформировать команду для работы над новым бизнес-проектом в сфере гостеприимства или общественного питания На основе информации о конфликте на предприятии гостеприимства или общественного питания предложить методы его

		разрешения с учётом клиентоориентированности
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	15. Основные каналы деловых коммуникаций на предприятии 16. Особенности устной деловой коммуникации на предприятиях гостеприимства и общественного питания 17. Особенности письменной деловой коммуникации на предприятиях гостеприимства и общественного питания 18. Внутренняя документация на предприятиях гостеприимства 19. Внутренняя документация на предприятиях общественного питания 20. Вежливое обращение в устных коммуникациях на иностранном языке. Требования к деловым письмам на иностранном языке.	На основании информации о деловых коммуникациях определить основные ошибки коммуникации На примере делового письма на русском языке определить основные ошибки коммуникации На примере делового письма на иностранном языке определить основные ошибки коммуникации По исходной информации составить приказ о премировании сотрудников подразделения
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	21. Учет социально-культурных норм разных народов при оказании услуг гостеприимства; 22. Учет социально-культурных норм разных народов особенностей при оказании услуг общественного питания 23. Национальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей разных народов и стран	Определить профессионально-этические требования при оказании гостиничных услуг определённой группе клиентов (по заданию) Определить профессионально-этические требования при оказании услуг общественного питания определённой группе клиентов (по заданию)
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	24. Основы антикоррупционного законодательства и его применение в сфере гостеприимства 25. Основы антикоррупционного законодательства	На основе предложенной практической ситуации определить действия по антикоррупционному поведению в сфере

	и его применение в сфере общественного питания	гостеприимства или общественного питания (варианты ситуаций представлены в ФОММ)
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	26. Функции управления по А.Файолю 27. Внутрифирменное планирование на предприятии сервиса 28. Координация деятельности подразделений предприятия сервиса 29. Внутрифирменный контроль	По данным о структуре предприятия определить основные виды внутрифирменных планов и показатели, которые их характеризуют. По данным о структуре предприятия определить необходимые виды внутрифирменного контроля По данным о структуре предприятия определить основные направления координации деятельности подразделений
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	30. Показатели качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания 31. Методы контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания 32. Работа с жалобами клиентов на предприятиях гостеприимства и общественного питания	По данным отзывов клиентов (по заданию) определить основные проблемы качества услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства и предложить направления его повышения По данным отзывов клиентов (по заданию) определить основные проблемы качества услуг и обслуживания на предприятии общественного питания и предложить направления его повышения
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	33. Основные характеристики рынка услуг 34. Конкурентный анализ рынка услуг 35. Методы исследования рынка услуг 36. Технологии продаж сервисных продуктов 37. Методы продвижения сервисных продуктов	По предложенному описанию определить основные характеристики рынка услуг Для предложенного сервисного продукта дать рекомендации по организации продаж и продвижению По данным конкурентного анализа

		сформулировать основные конкурентные преимущества предприятий сервиса
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	38. Показатели, характеризующие прибыль и рентабельность гостиниц 39. Показатели, характеризующие прибыль и рентабельность предприятий общественного питания 40. Затраты предприятий гостеприимства и общественного питания 41. Ценовая политика предприятий гостеприимства 42. Ценовая политика предприятий общественного питания 43. Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятий 44. Показатели эффективности деятельности предприятий гостеприимства 45. Показатели эффективности деятельности предприятий общественного питания 46. Виды налогообложения предприятий. Основные виды налогов.	По данным предприятия определить возможность использования упрощенной системы налогообложения, учета и отчетности По данным предприятия рассчитать показатели прибыли и рентабельности По данным предприятия дать характеристику ценовой политики По данным предприятия проанализировать затраты предприятия
ПК-1 Способен осуществлять стратегическое и тактическое управление департаментами (службами, отделами) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	47. Методы стратегического анализа внутренней и внешней среды деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания 48. Основы трудового права. Ключевые нормы, актуальные для сферы общественного питания и гостеприимства 49. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения 50. Классификация гостиниц 51. Классификация предприятий общественного питания 52. Организационно-правовые формы хозяйственной деятельности	Для предложенного вида предприятия гостеприимства или общественного питания составить типовую схему его структуры По предложенным данным определить соответствие гостиницы определенной категории По характеристикам предприятия определить его организационно-правовую форму На основе предложенного документа определить его соответствие нормам трудового права

	53. Типовая структура предприятия сферы гостеприимства (на примере одного из видов предприятий) 54. Типовая структура предприятия сферы общественного питания (на примере одного из видов предприятий) 55. Стратегический менеджмент в деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания. 56. Виды стратегий предприятий и условия их реализации 57. Организация деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания и гостеприимства в области финансового, бухгалтерского и статистического учета 58. Основы мотивации обеспечения лояльности персонала 59. Конфликты в деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания и методы их преодоления 60. Типы лидерства и власти 61. Наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания 62. Основы организации, планирования и контроля деятельности персонала в сфере гостеприимства и общественного питания 63. Основные экономические показатели, характеризующих деятельность гостиниц и иных средств размещения 64. Основные экономические показатели,	По информации о предприятии сформулировать его стратегию и разделы стратегии с показателями На основе предложенной информации составить план деятельности служб по проведению социально-культурных мероприятий в сфере гостеприимства или общественного питания с учётом необходимых материальных и трудовых ресурсов; На основе предложенной информации разработать меры по созданию системы мотивации персонала На основе предложенной информации разработать меры по повышению квалификации персонала, определить необходимые ресурсы На основе предложенной информации составить программу наставничества для нового сотрудника, определить способы мотивации наставника.

	характеризующих деятельность предприятий питания 65. Основы организации социально-культурных мероприятий в сфере гостеприимства и общественного питания, в том числе разработки и реализации анимационных программ 66. Основные виды документов, обеспечивающих организацию и планирование деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания; 67. Бизнес-план, его разделы. Бизнес-планирования на предприятиях гостеприимства и общественного питания 68. Маркетинговая деятельность на предприятиях гостеприимства и общественного питания 69. Управление конкурентоспособностью на предприятиях гостеприимства и общественного питания 70. Специализированные программные продукты в бизнес-планировании 71. Организация контактной зоны предприятий гостеприимства 72. Организация контактной зоны предприятий общественного питания	
ПК-2 - Способен организовывать взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами с учетом их национальных, корпоративных и иных особенностей, а также социально-культурных норм деловых и межличностных коммуникаций при	73. Особенности протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников 74. Методы проведения переговоров и совещаний, презентации продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания 75. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе	По предложенной информации составьте план проведения рабочего совещания, посвящённого повышению качества услуг, определите состав участников совещания, составьте информационное письмо о совещании По предложенной информации составьте рекомендации по общению с потребителями –

предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания	возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 76. Методы взаимодействия с потребителями и партнерами - представителями разных культур и формирование клиентурных отношений в гостиничном бизнесе 77. Методы взаимодействия с потребителями и партнерами - представителями разных культур и формирование клиентурных отношений в общественном питании 78. Профессионально-этические требования к персоналу в гостиничном бизнесе 79. Профессионально-этические требования к персоналу в общественном питании 80. Психологические характеристики потребителей услуг и сотрудников в сфере гостеприимства и общественного питания 81. Национальные, корпоративные, психологические и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания 82. Сущность клиентоориентированных технологий в общественном питании 83. Сущность клиентоориентированных технологий в гостиничном бизнесе	представителями определенной культуры (например, Китая) при предоставлении услуг гостеприимства По предложенной информации выберите сотрудника, чьи характеристики отвечают требованиям на определенном рабочем месте
ПК-3 – Способен организовывать системный контроль бизнес-процессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания, проводить оценку эффективности функционирования	84. Сущность бизнес-процессов на предприятии общественного питания 85. Сущность бизнес-процессов на предприятии гостеприимства 86. Технико-технологических характеристики	По данным предприятия рассчитать основные показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятий По данным предприятия рассчитать

департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания	бизнес-процессов на предприятиях общественного питания 87. Технико-технологических характеристики бизнес-процессов на предприятиях гостеприимства 88. Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятия питания 89. Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта 90. Организация контроля качества услуг и обслуживания в общественном питании 91. Методы выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса 92. Методы определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 93. Формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 94. Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения 95. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса 96. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам 97. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 98. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб,	показатели эффективности его деятельности По предоставленной информации определить, соответствует ли гостиница заявленной в рекламе категории

	отделов) предприятий питания	

Решение ГЭК об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа, в зависимости от шкалы оценки.

6.2.2 Описание показателей сформированности компетенций в рамках защиты ВКР

	Знания	Умения:	Навыки:
УК-1 - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;	Методов поиска информации, её критического анализа с использованием системного подхода для решения задач ВКР	Применения методов поиска информации, её критического анализа с использованием системного подхода для решения задач ВКР	Подготовки и написания текста ВКР с использованием корректных: источников информации, методов анализа информации, в том числе системного подхода
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;	Основных правовых норм в выбранной сфере гостеприимства или общественного питания Основ выбора способов решения поставленных задач	Обобщать правовые нормы в выбранной сфере гостеприимства или общественного питания Обобщать способы решения поставленных задач	Составления списка нормативно-правовых актов по теме ВКР Формулирования цели и задач исследования при написании ВКР Определения способов решения поставленных задач
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Правил деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках	Правильно выбирать стилистические средства русского языка при написании ВКР Подбирать источники на иностранном языке для ВКР	Грамотного стилистически правильного изложения текста ВКР Грамотного публичного выступления на защите ВКР Использования источников на иностранном языке для раскрытия темы ВКР

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Правильного режима труда и отдыха Принципов организации самостоятельной работы	Определять режим труда и отдыха при подготовке ВКР Поддержания условий для самостоятельной работы, способствующих саморазвитию	Соблюдения режима труда и отдыха при подготовке ВКР Самостоятельного подбора и анализа теоретических и практических материалов, освоение которых способствует саморазвитию
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Принципов здорового образа жизни и разумной физической нагрузки для поддержания работоспособности	Выбирать методы поддержания работоспособности на основе принципов ЗОЖ и физической активности	Поддержания работоспособности в период написания ВКР
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и	Основ обеспечения безопасных условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности Действий по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте	Анализировать организацию охраны труда и техники безопасности на предприятии Определять перечень действий в чрезвычайной ситуации Определять безопасность условий жизнедеятельности при написании ВКР	Представления анализа организации охраны труда и техники безопасности, перечня действий в чрезвычайной ситуации в ВКР Соблюдения правил безопасности жизнедеятельности при написании ВКР

военных конфликтов			
УК-9 - способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Показателей экономической деятельности предприятия	Рассчитывать показатели экономической деятельности предприятия	Интерпретации результатов расчёта показателей экономической деятельности предприятия Обоснования предложений и рекомендаций экономическими расчетами
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Основных технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Определять потребность в использовании технологических новаций в деятельности предприятия Готовить информацию для использования современного программного обеспечения для написания ВКР	Анализа использования технологических новаций в деятельности предприятия Использования современного программного обеспечения для написания ВКР
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Целей и задач управления структурными подразделениями предприятий Основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности Методов контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или	Анализировать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий Анализировать использованиена предприятии методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятия и его подразделений в соответствии с целью и задачами ВКР Анализировать использования методов контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий в соответствии с целью и задачами ВКР	Систематизации информации о целях и задачах предприятия и его структурных подразделений и описания на этой основе общей характеристики предприятия Выбора конкретных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятия и его подразделений в соответствии с целью и задачами ВКР Выбора конкретных методов контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий в соответствии с целью и задачами ВКР

	других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности		
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Сущности клиентоориентированных технологий в сервисе Содержания международных и национальных стандартов и регламентов в сфере гостеприимства и отечественного питания Методов оценки качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности Методов контроля качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности	Анализировать содержание международных и национальных стандартов и регламентов в сфере гостеприимства и отечественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР Анализировать применение методов оценки качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности с учётом клиентоориентированности Анализировать применение методов контроля качества услуг и обслуживания в сервисной деятельности с учётом клиентоориентированности	Использования международных и национальных стандартов и регламентов при оценке качества услуг и обслуживания в соответствии с целью и задачами ВКР Обоснования применения методов оценки качества услуг и обслуживания в соответствии с целью и задачами ВКР с учётом клиентоориентированности Обоснования применения методов контроля качества услуг и обслуживания в соответствии с целью и задачами ВКР с учётом клиентоориентированности
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Методов маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов Методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. Основ формирования и использования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и	Анализировать рынок услуг и методы мотивации потребителей и конкурентов Анализировать использование методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий Анализировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Интерпретации результатов анализа рынка услуг и методов мотивации потребителей и конкурентов Разрабатывать предложения по использованию методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий исходя из цели и задач ВКР Разрабатывать предложения по использованию специализированных каналов сбыта и технологий продаж исходя из цели и задач ВКР

	услуг		
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Основных производственно-экономическихпоказателей предприятия сервиса Показателей, характеризующих экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия и принимаемых управленческих решений Методов расчёта экономических показателей, в том числе показателей эффективности	Рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие производственно-экономическую деятельность предприятия сервиса; Формировать информационную базу принятия экономически обоснованных управленческих решений для предприятия сервиса; Рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия;	Интерпретации значений и динамики производственно-экономических показателей предприятия сервиса и оценки тенденций их изменений; Экономического обоснования управленческих решений по развитию деятельности предприятия сервиса; Оценки экономической эффективности управленческих решений по развитию сервисной деятельности предприятия в соответствии с целью и задачами ВКР
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Состав и общее содержание нормативно-правовойдокументации в сфере гостеприимства и общественного питания Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг гостеприимства и общественного питанияклиен Состав внутренней документации предприятия и правила документооборота	Осуществлять сбор и систематизацию нормативно-правовой документации, используемой в деятельности конкретного предприятия сервиса; Составлять перечень и анализировать содержание внутренней документации предприятия, а также организацию документооборота с учётом требований законодательства; Систематизировать положения законодательства РФ о предоставлении услуг гостеприимства или	Оценки содержания внутренней документации предприятия, а также организации документооборота, в том числе на соответствие законодательству РФ о предоставлении услуг; Разработки предложений по совершенствованию сервисной деятельности с учётом действующих нормативно-правовых актов

		общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности Содержания положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Анализировать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности на предприятии Систематизировать положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Оценки организации охраны труда и техники безопасности на предприятии с учётом положений нормативно-правовых актов в данной сфере Оценки соблюдения требований безопасного обслуживания положений нормативно- правовых актов в данной сфере
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Принципов работы современных информационных технологий и направлений их использования для решения задач профессиональной деятельности Методов использования современных информационно-коммуникационных технологий,	Анализировать использование современных информационных технологий в деятельности предприятия Выбирать информационно-коммуникационные технологии, необходимые для решения задач ВКР	Оценки использования современных информационных технологий в деятельности предприятия Использования информационно-коммуникационных технологий для решения задач ВКР и представления её результатов на защите
ПК-1 Способен осуществлять стратегическое и тактическое управление департаментами (службами, отделами) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Сущности и особенностей бизнес-процессов предприятий гостеприимства и общественного питания Принципов организации контактной зоны предприятий гостеприимства и общественного питания	Идентифицировать бизнес-процессы на предприятиях общественного питания и гостеприимства; Систематизировать информацию об особенностях организации контактной зоны предприятий гостеприимства и общественного питания	Описания бизнес-процессов на предприятиях общественного питания и гостеприимства; Критического анализа особенностей организации контактной зоны предприятий гостеприимства и общественного питания Учета возможностей автоматизации

	Основ автоматизации бизнес-процессов деятельности предприятий питания и гостеприимства; Специализированных компьютерных программ, используемых на предприятиях питания и гостеприимства, в том числе в письменных коммуникациях; Видов стратегий предприятия и условий их реализации; Методов стратегического анализа внутренней и внешней среды деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания; Основ предпринимательской деятельности в сервисе; Основ внутрифирменного планирования; Особенностей организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; Основных показателей, характеризующих деятельность гостиниц и иных средств размещения, включая	Определять потребности в автоматизации деятельности подразделений предприятий питания и гостеприимства с учётом имеющихся материальных и трудовых ресурсов; Определять условия использования специализированных компьютерных программ на предприятиях питания и гостеприимства; Формировать информационную базу стратегического анализа внутренней и внешней среды деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания; Анализировать информацию об основных бизнес-процессах в департаментах (службах, отделах) предприятия гостеприимства и общественного питания с целью разработки управленческих решений по организации и планирования их деятельности в соответствии с целью и задачами ВКР; Рассчитывать основные показатели, характеризующие	бизнес-процессов деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия при решении стратегических и тактических задач в соответствии с целью и задачами ВКР; Использования специализированных компьютерных программ при решении стратегических и тактических задач деятельности предприятий общественного питания и гостеприимства в соответствии с целью и задачами ВКР; Определения стратегических и тактических задач осуществления бизнес-процессов на предприятии питания или гостеприимства Обоснования выбора стратегических альтернатив для предприятий общественного питания и гостеприимства различного типа с учётом особенностей бизнес-процессов; Осуществления стратегического анализа внутренней и внешней среды деятельности предприятий гостеприимства или общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР; Выбора методов организации деятельности предприятия гостеприимства или общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР;

	материальные и финансовые затраты на осуществление деятельности; Особенностей организации деятельности предприятий питания; Основных показателей, характеризующих деятельность предприятий общественного питания, включая материальные и финансовые затраты на осуществление деятельности; Основ деятельности служб по проведению социально-культурных мероприятий в сфере гостеприимства и общественного питания; Требований к персоналу в сфере гостеприимства; Методов и принципов наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития персонала в сфере гостеприимства; Основ организации, планирования, мотивации, обеспечения лояльности контроля и оценки эффективности деятельности подчиненных в сфере	деятельность предприятия гостеприимства или общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР; Определять необходимость проведения социально-культурных мероприятий в сфере гостеприимства и общественного питания Анализировать методы организации, планирования, мотивации, обеспечения лояльности контроля и оценки эффективности деятельности подчиненных на предприятиях гостеприимства или общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР Систематизировать информацию для осуществления внутрифирменного планирования, в том числе бизнес-планирования Применять нормы трудового права при организации и планировании деятельности персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;	Планирования показателей, характеризующих деятельность департаментов (служб, отделов) предприятия гостеприимства или общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР; Разработкив случае выявленной необходимостисоциально-культурных мероприятий в рамках совершенствования деятельности предприятия гостеприимства или общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР Разработки методов организации, планирования, мотивации, обеспечения лояльности контроля и оценки эффективности деятельности подчиненных на предприятиях гостеприимства или общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР Планирования показателей, характеризующих основные бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства или общественного питания (в том числе бизнес-планирования в соответствии с целью и задачами ВКР Организации и планирования мероприятий по повышению конкурентоспособности предприятий

	гостеприимства и общественного питания Основ внутрифирменного планирования, в том числе бизнес-планирования Основ трудового права; Особенностей использования норм трудового права в сфере гостеприимства и общественного питания;		гостеприимства и общественного питания с учётом функциональных возможностей персонала и материальных ресурсов их департаментов (служб, отделов) в соответствии с целью и задачами ВКР; Соблюдения норм трудового права при разработке мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия
ПК-2 - Способен организовывать взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами с учетом их национальных, корпоративных и иных особенностей, а также социально-культурных норм деловых и межличностных коммуникаций при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания	Требований профессиональной этики и этикета в сфере гостеприимства и общественного питания; Особенностей осуществления деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе на предприятиях гостеприимства и общественного питания с учётом требований профессиональной этики и этикета; Национальных, корпоративных, психологических и иных особенностей потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания;	Формулировать требования профессиональной этики и этикета для различных видов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; Выбирать эффективные способы осуществления деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе на предприятиях гостеприимства с учетом требований профессиональной этики и этикета; Выявлять национальные, корпоративные, психологические и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания;	Определения правил взаимодействий потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами на основе соблюдения требований профессиональной этики и этикета в сфере гостеприимства и общественного питания с учётом различных видов предприятий при разработке мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия; Учета национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий гостеприимства и общественного питанияа также социально-культурных норм бизнес-коммуникацийпри разработке мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия;

ПК-3 – Способен организовывать системный контроль бизнес-процессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания, проводить оценку эффективности функционирования департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания	Методов координации и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятий Технико-технологических характеристик бизнес-процессов на предприятиях гостеприимства и общественного питания разных типов Видов материальных ресурсов, необходимых для организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания; Требований к техническим и санитарным условиям деятельности подразделений предприятий гостеприимства и общественного питания Основ организации внутрифирменного контроля предприятий гостеприимства и общественного питания; Методов оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания, в том числе	Давать характеристику методов координации и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) Определять материально-технические требования к организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания с учётом технико-технологических характеристик бизнес-процессов; Анализировать соответствие технических и санитарных условий деятельности подразделений предприятий гостеприимства и общественного питания необходимым требованиям; Определять основные направления создания системы контроля предприятий гостеприимства и общественного питания, принципы оценки её эффективности; Анализировать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания, в том числе	Разработки предложений по организации процессов координации и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия Оценки материально-технического обеспечения и достаточности материальных ресурсов деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; Оценки соответствия технических и санитарных условий деятельности подразделений предприятий питания необходимым требованиям Разработки предложений по совершенствованию форм и методов внутрифирменного контроля, в также оценки эффективности предложений в соответствии с целью и задачами ВКР Оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе эффективности системы контроля; Оценки качества услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства и общественного питания;

	эффективности системы контроля Показателей качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания; Методов управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства и общественного питания, в том числе методов контроля качества; Методов экспертизы и (или) диагностики деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания	эффективность системы контроля; Систематизировать информацию для определения показателей качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания; Выбирать методы управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства и общественного питания; в том числе методы контроля качества; Систематизировать информацию для осуществления экспертизы и (или) диагностики деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания	Применения методов управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства и общественного питания, в том числе методов контроля качества при разработке мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия Осуществлять экспертизу и (или) диагностику деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания в соответствии с целью и задачами ВКР

Рекомендуемые темы ВКР.*(Примечание: Перечень является примерным. Конкретная формулировка темы согласовывается с научным руководителем и заведующим кафедрой).*

1. Повышение эффективности деятельности развлекательного центра на основе развития услуг общественного питания.
2. Организация общественного питания в деятельности торгово-развлекательного комплекса.
3. Анимационные программы на предприятиях общественного питания.
4. Социально-культурные мероприятия на предприятиях общественного питания.
5. Социально-культурные мероприятия в гостиничном бизнесе.
6. Анимационные программы в гостиничном бизнесе.
7. Совершенствование рекламной деятельности предприятия общественного питания.
8. Совершенствование рекламной деятельности предприятия гостеприимства.
9. Организация общественного питания в деятельности физкультурно-оздоровительного центра.
10. Разработка мероприятий по привлечению клиентов в предприятие общественного питания.
11. Разработка мероприятий по продвижению услуг гостиницы или иного средства размещения.
12. Организация питания туристических групп.
13. Состояние и перспективы развития сферы общественного питания (на примере конкретного региона, района, территории, объекта туристического интереса).
14. Состояние и перспективы развития сферы гостеприимства (на примере конкретного региона, района, территории, объекта туристического интереса).
15. Оценка потенциала средств размещения для развития туризма (на примере конкретного региона)
16. Оценка потенциала сферы общественного питания для развития туризма (на примере конкретного региона)
17. Организация питания клиентов в гостинице или ином средстве размещения.
18. Организация деятельности предприятия общественного питания
19. Организация деятельности предприятия гостеприимства
20. Организация общественного питания в деятельности санаторно-

курортного учреждения.

21. Организация общественного питания в деятельности детского оздоровительного лагеря.
22. Повышение эффективности деятельности предприятия общественного питания.
23. Повышение эффективности деятельности предприятия гостеприимства.
24. Улучшение качества обслуживания в гостиничном сервисе.
25. Улучшение качества обслуживания в гостиничном сервисе
26. Организация кейтеринга при проведении конференций.
27. Кейтеринг на предприятиях общественного питания.
28. Социальный туризм как новое направление в туристской деятельности.
29. Социальное предпринимательство в сфере общественного питания.
30. Совершенствование управления персоналом на предприятии общественного питания.
31. Управление конкурентоспособностью предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
32. Управление конкурентоспособностью предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
33. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
34. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
35. Разработка стратегии развития предприятия гостеприимства.
36. Разработка стратегии развития предприятия общественного питания.
37. Совершенствование системы управления предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
38. Совершенствование системы управления предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
39. Формированиеимиджа предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
40. Совершенствование ценовой политики предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
41. Совершенствование обслуживания клиентов предприятия гостеприимства.
42. Организация контактной зоны в деятельности предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
43. Организация продвижения услуг предприятия гостеприимства через Интернет (на примере конкретного предприятия).
44. Совершенствование технологии продаж услуг предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).

45. Формирование фирменного стиля предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
46. Формирование корпоративной культуры предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
47. Технологии паблик рилейшнз в гостеприимстве (на примере конкретной организации).
48. Психодиагностика клиентов предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
49. Оценка психологического климата на предприятии гостеприимства (на примере конкретной организации).
50. Франчайзинг в деятельности предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
51. Разработка рекомендаций по (созданию) совершенствованию web-сайта предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
52. Информационное обеспечение предоставления услуг предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
53. Инновации в деятельности предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
54. Инвестиционный проект развития предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
55. Разработка и реализация социального проекта в деятельности предприятия гостеприимства (на примере конкретного проекта).
56. Совершенствование предпринимательской деятельности предприятия гостеприимства.
57. Совершенствование применения инновационных технологий на предприятии гостиничного комплекса (на примере конкретной организации).
58. Франчайзинг в гостиничной индустрии.
59. Рекламная политика предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
60. Повышение эффективности управления современными гостиничными комплексами.
61. Управление качеством обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса.
62. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
63. Управление предпринимательскими рисками предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
64. Управление затратами предприятия гостеприимства.

65. Продвижение услуг на предприятии общественного питания.
66. Система мотивации персонала предприятия гостеприимства (на примере конкретной организации).
67. Особенности создания и функционирования службы анимации в гостинице.
68. Реализация и продвижение услуг фитнес-клуба.
69. Совершенствование услуг питания в обслуживании пассажиров.
70. Формирование имиджа предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
71. Совершенствование ценовой политики предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
72. Совершенствование обслуживания клиентов предприятия общественного питания.
73. Организация контактной зоны в деятельности предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
74. Организация продвижения услуг предприятия общественного питания через Интернет (на примере конкретного предприятия).
75. Совершенствование технологии продаж услуг предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
76. Формирование фирменного стиля предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
77. Формирование корпоративной культуры предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
78. Технологии паблик рилейшнз предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
79. Психодиагностика клиентов предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
80. Оценка психологического климата на предприятии общественного питания (на примере конкретной организации).
81. Франчайзинг в деятельности предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
82. Разработка рекомендаций по (созданию) совершенствованию web-сайта предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
83. Информационное обеспечение предоставления услуг предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
84. Инновации в деятельности предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
85. Инвестиционный проект развития предприятия общественного питания

(на примере конкретной организации).

86. Разработка и реализация социального проекта в деятельности предприятия общественного питания (на примере конкретного проекта).
87. Совершенствование предпринимательской деятельности предприятия общественного питания.
88. Совершенствование применения инновационных технологий на предприятии общественного питания (на примере конкретной организации).
89. Франчайзинг в общественном питании.
90. Рекламная политика предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
91. Повышение эффективности управления современными ресторанными комплексами.
92. Управление качеством обслуживания на предприятиях общественного питания.
93. Методы продвижения услуг общественного питания (на примере конкретной гостиницы).
94. Управление предпринимательскими рисками предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
95. Управление затратами предприятия общественного питания.
96. Система мотивации персонала предприятия общественного питания (на примере конкретной организации).
97. Особенности создания и функционирования службы анимации на предприятии общественного питания.
98. Реализация и продвижение услуг фитнес-клуба.
99. Участие предприятий общественного питания в гастрономическом туризме.
100. Бизнес-планирование на предприятии общественного питания.
101. Бизнес-планирование на предприятии гостеприимства.
102. Управление деятельностью сетевых гостиниц.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Степень обладания компетенциями в процессе сдачи **междисциплинарного государственного экзамена** оценивается по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он показал высокий уровень владения компетенциями: глубокие и всесторонние знания по выносимому на экзамен материалу в соответствии с учебной программой, владеет основной и дополнительной литературой и требованиями нормативных документов; логически стройно и последовательно излагает изученный материал, демонстрируя умение анализировать различные научные взгляды и аргументированно отстаивать собственную научную позицию; творчески увязывать теоретические положения с будущей практической деятельностью; обладает высокой культурой речи.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он показал средний уровень владения компетенциями: твердые и достаточно полные знания по выносимому на экзамен материалу в соответствии с учебной программой, уверенно ориентируется в основной литературе, знает требования нормативных документов; последовательно излагает изученный материал, предпринимает попытки анализировать различные научные взгляды и обосновать собственную теоретическую позицию, допуская при этом незначительные ошибки; умеет увязывать теоретические положения с будущей практической деятельностью; отличается развитой речью.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он показывает уровень владения компетенциями на базовом уровне: твердые знания по выносимому на экзамен материалу в соответствии с учебной программой, ориентируется лишь в некоторых литературных источниках, знает отдельные требования нормативных документов; изученный материал излагает репродуктивно, допуская некоторые ошибки; предпринимает попытки анализировать различные научные взгляды, обосновать собственную научную позицию по требованию преподавателя; с трудом умеет установить связь теоретических положений с будущей практической деятельностью; речь не всегда логична и последовательна.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует свое не владение компетенциями, незнание основных положенийвыносимого на экзамен материала; не ориентируется в основных литературных источниках; не знает требований нормативных документов; не в состоянии дать самостоятельный ответ на вопросы, обосновать собственную научную позицию; не умеет устанавливать связь теоретических положений с будущей практической деятельностью; речь слабо развита и маловыразительна.

Студент, получивший «неудовлетворительную» оценку, допускается к повторной сдаче экзамена в соответствии с действующими на указанный момент НПА.

Контроль выполнения ВКР по форме должен быть формирующим, т.е. основанным на обратной связи от научного руководителя к студенту. При такой форме контроля руководитель ВКР, ознакомившись с результатом его работы по определенному виду (этапу), получает возможность в оперативном режиме корректировать работу студента. В результате основанная на обратной связи формирующая оценка превращается в эффективный инструмент обучения.

Результатом ВКР является выпускная квалификационная работа бакалавра, которая представляется студентом научному руководителю на проверку, проходит проверку на кафедре и на объем заимствований в системе Антиплагиат-ВУЗ. После защиты ВКР размещается в электронно-библиотечной системе ГИЭФПТ.

Студент в конце восьмого семестра сдает на кафедру выполненную ВКР, подписанную лично, руководителем ВКР и заведующим кафедрой. К работе прикладывается отзыв руководителя ВКР и отчет о проверке ВКР на объем заимствований. По результатам защиты ВКР перед государственной экзаменационной комиссией выставляется дифференцированная («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») **итоговая оценка за ВКР.** При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы, ход ее защиты и уровень сформированности компетенций.

«Отлично» выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, в ней представлено глубокое освещение избранной темы в тесной взаимосвязи с практикой, а ее автор показал свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, раздаточный материал и т.п.) либо материалы презентации, легко отвечает на поставленные вопросы, убедительно доказал сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС.

«Хорошо» выставляется за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное

изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. Студент показывает свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагает специальную информацию, научно аргументирует и защищает свою точку зрения. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, материалы презентации, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы, при этом демонстрирует сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС.

«Удовлетворительно» выставляется за квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзыве руководителя ВКР имеются замечания по содержанию работы и методике исследования. При защите ВКР выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, допускает существенные недочеты, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы, компетенции, предусмотренные ФГОС, сформированы на базовом уровне.

«Неудовлетворительно» выставляется за квалификационную работу, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях кафедры. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзыве руководителя ВКР имеются серьезные критические замечания. При защите работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, приответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия, раздаточный материал или презентация, студент не доказал сформированность некоторых компетенций, предусмотренных ФГОС.

При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы и ход ее защиты.

7. Перечень рекомендованной основной и дополнительной литературы

а) нормативные правовые акты:

1. "Конституция Российской Федерации"(принята всенародным голосованием 12.12.1993)(с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).Режим доступа: http://www.constitution.ru/

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1(ред. от 01.05.2017)"О защите прав потребителей". Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

3. "ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Классификация и общие требования». Режим доступа: https://docs.cntd.ru/document/1200107325

б) основная литература:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с. - ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1091555

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1007945

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1023718

в) дополнительная литература:

4. Башин, Ю. Б. Кейтеринг : учебное пособие / Ю. Б. Башин, Н. В. Телепченкова. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. - 126 с. - ISBN 978-5-9558-0424-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1048490

5. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1020587

6. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В.

Санкина ; под общ. ред. Т. В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004805-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1078152

7. Васюкова, А. Т. Проектирование предприятий общественного питания : практикум / А. Т. Васюкова. - Москва : Дашков и К, 2018. - 144 с. - ISBN 978-5-394-00699-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/430289

8. Давыдкина, И. Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания: Учебное пособие / Давыдкина И.Б. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 266 с. (Высшее образование)ISBN 978-5-16-105727-8 (online). - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/899751

9. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1023717

10. Жариков, В. М. Практическое руководство инженера по охране труда / В. М. Жариков. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-9729-0358-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1053332

11. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1082302

12. Варфоломеева, А. О. Информационные системы предприятия : учебное пособие / А. О. Варфоломеева, А. В. Коряковский, В. П. Романов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 330 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012274-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1002067

13. Казакова, Н. А. Управленческий анализ: комплексный анализ и диагностика предпринимательской деятельности : учебник / Н. А. Казакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 261 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005758-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1080638

14. Касьянова, С. А. Бухгалтерский учет в ресторанно-гостиничном бизнесе и туризме : учебник / С.А. Касьянова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 215 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1171922. - ISBN 978-5-16-016503-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1171922

15. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-745-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1064623

16. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник для бакалавров / под ред. А. Л. Абаева, В. А. Алексунина, М. Т. Гуриевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 433 с. - ISBN 978-5-394-03753-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1091105

17. Мрыхина, Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0858-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1099231

18. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/976597

19. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1210065

20. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Орел Ю.В., Вайцеховская С.С., Тельнова Н.Н. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 117 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/976605

21. Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028614

22. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса : учебное пособие / Ю. Д. Романова, Л. П. Дьяконова, Н. А. Женова [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 279 с. — (Учебники для программы МВА). - ISBN 978-5-16-006873-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1032203

23. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т.А. Тультаев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 208 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005021-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1070534

24. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1091875

25. Фридман, А. М. Экономика предприятия общественного питания : учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд., стер. — Москва :

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 462 с. - ISBN 978-5-394-03538-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1093158

26. Чернов, В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В.А. Чернов; под ред. М.И. Баканова. — 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 639 с. - ISBN 978-5-238-01633-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028901

27. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 335 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0502-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1002736

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения общей программы

г) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: http:/www.gks.ru
2. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: http://www.lenobl.ru.
3. Официальный сайт РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера). [Электронный ресурс]. URL: http:/www.rbc.ru
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp
5. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – http://rha.ru
6. Официальный сайт Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО)URL: https://frio.ru/company/
7. ProHotel Портал про гостиничный бизнес. https://prohotel.ru/
8. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии Гостеприимства (ОСИГ)URL: https://ocig.ru/
9. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – http://www.votpusk.ru
10. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.rsl.ru/
11. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://znanium.com/
13. Общероссийская Сеть распространения правовой информации КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/
14. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp
15. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.edou.ru/enc/primeri.php

9. Методические указания для обучающихся по написанию и защите ВКР

Объем ВКР на степень бакалавра должен составлять, как правило, 50-70 страниц (без приложений).

Материал должен быть авторски обработан, систематизирован и надлежащим образом оформлен. Не следует без необходимости включать в выпускную квалификационную работу общеизвестные сведения; общие положения; сведения, полученные не при выполнении выпускной квалификационной работы, а следовательно, не относящиеся к ее теме и заданию. Общими требованиями к выпускной квалификационной работе являются: четкость построения; логическая последовательность и преемственность изложения материала; убедительность аргументации анализа, расчетов и предложений; краткость и четкость формулировок; конкретность изложения результатов работы; доказательность выводов и обоснованность рекомендаций.

Работа комплектуется в следующей последовательности:

заявление об отсутствии заимствований и самостоятельном характере выпускной квалификационной работы с личной подписью студента

результаты проверки заимствований в системе Антиплагиат

отзыв научного руководителя

титульный лист

задание на выполнение работы

содержание

введение (2-4 стр.)

основная часть работы (требования к написанию основной части смотри далее) (50-60 стр.)

заключение (2-4 стр.)

список использованной литературы

приложения

Для отзыва при сшивании ВКР перед титульным листом прикрепляется прозрачный файл.

Содержание включает наименование всех глав, параграфов и подпараграфов с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала глав, параграфов (подпараграфов).

Например:

Содержание

с

Введение……4

1 …….

1.1 ……

1.2 ……

2 ……

3 ……....

Заключение…….……75

Список использованной литературы……79
Приложения……80

В разделе «Содержание» слова Глава, параграф не пишутся. Названия глав и параграфов начинаются с прописной буквы, далее используются строчные буквы. Полужирное выделение не допускается.

Введение. Оно должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы, основные и исходные данные для разработки темы, обоснование актуальности проведения исследования, отражать значение изучаемого вопроса. Во введении необходимо представить следующие разделы:

Актуальность темы;
Цель работы;
Задачи работы;
Объект исследования;
Предмет исследования;
Теоретическая и методологическая основа исследования;
Информационная основа исследования;
Методы исследования;
Структура работы.

При доказательстве *актуальности темы* целесообразно дать характеристику современного состояния и перспектив развития направления сервисной деятельности, которое предполагается рассматривать, его роль в обеспечении потребностей населения в услугах социально-культурного сервиса в сфере гостеприимства или общественного питания; обосновать необходимость совершенствования деятельности сервисных организаций, работающих в данном направлении.

Цель работы – это то, на что в конечном итоге направлено написание работы. Примеры формулировки цели:

Цель работы: разработать направления повышения эффективности деятельности гостиницы;

Цель работы: разработать предложения по продвижению услуг ресторана.

Задачи работы конкретизируют цель и связаны со структурой работы.

Пример:

Цель работы: разработать направления повышения эффективности деятельности гостиницы;

Задачи работы:

- рассмотреть теоретические основы организации деятельности гостиниц и оценки её эффективности;
- провести анализ деятельности гостиницы «Х»
- предложить меры по повышению эффективности деятельности гостиницы «Х».

Объект исследования – это, как правило, организация (в которой студент проходил преддипломную практику, например, гостиница «Х»).

Предмет исследования – это, как правило, исследуемые процессы, протекающие в рамках объекта исследования (например, процессы оказания услуг клиентам гостиницы.)

Теоретическая и методологическая основа исследования – это теоретические воззрения отечественных и зарубежных ученых, методологические и методические разработки, использованные при написании работы. Например: «Теоретической и методологической основой выпускной квалификационной работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых в области теории управления социально-экономическими системами, теории развития сферы услуг, гостиничного бизнеса».

Информационная база ВКР – это указания на использованные информационные источники. Например: «Информационную базу исследования составили международные правовые акты, а также законодательные и нормативные акты РФ и субъектов РФ в области регулирования сервисной деятельности в сфере гостеприимства, данные государственной и ведомственной статистики, официальных сайтов государственных и общественных организаций».

Методы исследования – здесь излагаются использованные при написании работы общенаучные и специальные методы. Например: «В основу написания выпускной квалификационной работы положен системный подход, приемы и методы статистического и логического анализа, были использованы методы опроса, экспертных оценок, экономического анализа».

Структура работы – здесь кратко излагается основной круг вопросов, исследованных в работе. Например: «Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы, приложений. Во введении представлены актуальность, цели и задачи работы, объект и предмет исследования, методология и методы исследования, структура работы. В первой главе рассмотрены теоретические основы организации деятельности гостиниц и оценки её эффективности. Во второй главе проведен анализ деятельности гостиницы «Х». В третьей главе представлены основные направления повышения эффективности деятельности гостиницы «Х». В заключении приведены самостоятельные выводы и рекомендации.В приложениях представлены вспомогательные материалы, а также раздел по охране труда и технике безопасности».

Основная часть выпускной квалификационной работы должна содержать изложение теоретического обоснования, сущности, методики и основных результатов выполненной работы. Здесь излагаются теоретические основы, краткая история поставленной проблемы, рассматриваются и анализируются различные точки зрения, описываются проведенные наблюдения и эксперименты, полученные результаты, дается всесторонний и объективный анализ собранного фактического материала, делаются

обобщения, в конце каждой главы подводятся итоги, делаются выводы. Итогом выпускной квалификационной работы являются самостоятельные предложения и рекомендации, направленные на совершенствование оказания услуг в организации, явившейся объектом исследования. Слова «Основная часть» в содержании не указываются.

Текст ВКР должен опираться на действующие нормативные и законодательные акты, современную научную литературу, актуальные статистические данные. При написании работы студент должен продемонстрировать умение подбирать, анализировать и обобщать теоретический и фактический материал, критически оценивать практику деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания, выявлять проблемы и тенденции, «узкие места», формулировать собственные предложения и рекомендации.

Необходимо обратить особое внимание на современность представляемых законодательных и нормативных актов. Во избежание ошибок рекомендуется пользоваться информационно-правовыми системами «Гарант», «Консультант», данными официальных сайтов органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления.

Законодательную базу следует изучать в определенной последовательности:

-Международные правовые акты в исследуемой области

- Конституция РФ;

- Федеральные законы;

-Указы Президента;

- Постановления правительства РФ;

- нормативные акты исполнительной власти РФ;

- Законы и иные нормативные акты субъекта Федерации, в котором находится объект исследования (в дипломных работах студентов ГИЭПФТ в большинстве случаев это будут законы и нормативные акты Ленинградской области);

- акты органов местного самоуправления;

- государственные стандарты, регламенты, методические указания, типовые инструкции и т.п.

- внутренние нормативные документы организации (устав, должностные инструкции и т.п.).

В той же последовательности использованные при написании работы элементы законодательной базы указываются в списке использованной литературы.

Основная часть разбивается на главы, главы на параграфы. Каждая глава должна состоять не менее чем из двух параграфов. *В конце каждой главы приводятся выводы*.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты поставленной проблемы, приводится обзор работ, посвященных тем или иным сторонам проблемы, даются основные определения. Содержанием первой главы может

являться анализ сущности, особенностей организации и перспектив развития одного из направлений сервисной деятельности в сфере гостеприимства или общественного питания. Целесообразным является анализ рынка соответствующих услуг в выбранном регионе. Однако по согласованию с научным руководителем такой анализ может быть представлен и во второй главе, если это соответствует логике работы. Даётся характеристика культурно-исторических, национальных и религиозных традиций внешней среды деятельности предприятия сферы гостеприимства или общественного питания. При представлении теоретической части ссылки на источники, включенные в список используемой литературы, обязательны. Не допускается написание теоретической части по малому количеству источников (менее 30), либо только на основании материалов учебников и учебных пособий. Необходимо использование монографий, научных статей из периодических изданий, данных официальных сайтов государственных структур, общественных организаций, сервисных предприятий и их ассоциаций, материалов научно-практических конференций. Анализ зарубежного опыта приветствуется.

Типовая структура второй главы (пример):

1. Теоретические основы управления деятельностью гостиниц

1.1. Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

1.2. Культурно-исторические, национальные и религиозные традиции внешней среды деятельности гостиницы (конкретного региона)

1.3. Методы управления гостиницей.

Представленная структура первой главы является примерной. Структура первой главы разрабатывается в соответствии с целью и задачами ВКР.

Во второй главе представляется анализ объекта исследования. Она должна отражать следующие основные стороны деятельности:

- общая организационно-экономическая характеристика деятельности организации (краткие исторические сведения об организации,направления деятельности (по ОКВЭД и уставу), характеристика организационной структуры, функций и направлений деятельности подразделений и служб предприятия, их координации, внутренняя документация предприятия и организация документооборота, характеристика внутрифирменного контроля, включая контроль качества);

- характеристика предлагаемых услуг, их видов и ассортимента, их преимуществ и недостатков (либо – характеристика реализуемых направлений деятельности), оценка качества услуг и обслуживания);

- нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность организаций, включая международные и национальные стандарты, а также правила оказания услуг

- общий анализ рыночной среды деятельности предприятия, а также анализ ближайших конкурентов предприятия

- характеристика материальных ресурсов (здания, оборудования, сырья и материалов), контактной зоны, уровня технико-технологической оснащенности и обеспеченности материальными ресурсами на предприятии, в том числе анализ использования технологических новаций, информационно-коммуникационных технологий и программного обеспечения на предприятии)

- комплексная характеристика потребителей и деловых партнёров предприятия, особенностей деловых коммуникаций с учётом национальных, психологических и иных характеристик

- комплексная характеристика персонала(по полу, возрасту, квалификации; профессионально-этические требования к персоналу при взаимодействии с потребителями и деловыми партнёрами, система оплаты труда и премирования, система мотивации персонала)

- финансово-экономические показатели, характеризующие деятельность подразделений предприятии (налогообложение, финансовая документация и основные финансово-экономические показатели, их расчёт и анализ, ценообразование и ценовая политика, скидки и акции, оценка эффективности направлений деятельности организации)

-методы продвижения, технологии продаж и каналы сбыта сервисных продуктов и услуг; рекламная деятельность

- стратегический анализ деятельности предприятия сервиса (SWOT-анализ деятельности предприятия сервиса; определение стратегических направлений развития предприятия и тактических задач по их реализации).

Типовая структура второй главы (пример):

2. Анализ деятельности гостиницы «Х»

2.1. Общая организационно-экономическая характеристика деятельности организации

2.2. Характеристика услуг гостиницы и их нормативно-правовой регламентации

2.3. Анализ рыночной среды деятельности предприятия и ближайших конкурентов.

2.4. Характеристика материальных ресурсов, контактной зоны и технологических новаций.

2.5. Комплексная характеристика потребителей и деловых партнёров предприятия

2.6. Комплексная характеристика персонала, особенностей командной работы и мотивации

2.7. Финансово-экономические показатели, характеризующие деятельность подразделений предприятии

2.8. Маркетинговая и рекламная деятельность

2.9. Стратегический анализ деятельности предприятия сервиса.

Представленная структура второй главы является примерной. Структура второй главы разрабатывается в соответствии с целью и задачами ВКР.Глубина проработки параграфов, их конкретный перечень зависит от

цели и задач работы и определяется по согласованию с научным руководителем.

Если выпускная квалификационная работа носит научно-исследовательский характер, содержание второй главы носит индивидуальный характер, *согласовывается с научным руководителем и заведующим кафедрой.*

Основной задачей написания второй главы является выявление проблемных сторон деятельности, нуждающихся в совершенствовании

Третья глава носит прикладной, практический характер. Здесь излагаются результаты анализа перспектив развития соответствующего направления сервисной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания, предлагаются меры по совершенствованию организации работы, представляются собственные разработки в соответствии с темой ВКР(например, снижение издержек на предоставление соответствующих услуг, изменения в ценовой политике, развитие рекламной деятельности, повышение квалификации персонала и т.п.). *Эти предложения подробно раскрываются, доказывается их целесообразность.* Приводится экономическое обоснование предложений (например, предлагаемого проекта, переподготовки персонала, рекламной кампании), где представляется оценка затрат, источников их финансирования, предполагаемого дохода, эффективности. Возможна формулировка предложений на основании зарубежного опыта, опыта других регионов, деятельности других организаций, выполняющих схожие функции.

Вторая и третья главы работы выполняются на материалах, собранных во время преддипломной практики.

Заключениехарактеризует итог всей проделанной работы, в нем представлены выводы и предложения. Они должны вытекать из результатов исследований по каждому разделу работы, включая обзор литературы. Формулировать выводы и предложения следует кратко и более конкретно дать оценку полноты решений поставленных задач, разработанных рекомендаций с точки зрения их практической значимости. *Следует указать, в чем заключается самостоятельный вклад автора* (что именно сделано самостоятельно: что проанализировано, что предложено по результатам анализа с целью совершенствования деятельности объекта исследования).

Типовая структура третьей главы (пример):

3.Предложения по совершенствованию управления гостиницей «Х»

3.1. Проект мероприятий по совершенствованию управления подразделениями гостиницы

3.2. Расчёт эффективности предложенных мероприятий

Представленная структура третьей главы является примерной. Структура третьей главы разрабатывается в соответствии с целью и задачами ВКР.Соответственно, перечень параграфов может быть изменен. Обязательным является определение эффекта или эффективности реализации предложенных мероприятий

Список используемой литературы должен включать не менее 30 источников, включая электронные. *В списке литературы должно быть не менее двух источников на иностранном языке по теме работы*, которые автор использовал при написании текста ВКР. После списка литературы необходимо поставить свою подпись и дату завершения написания выпускной квалификационной работы.

Приложения. Здесь помещается материал, иллюстрирующий основной текст работы. Кроме того, в ВКР должно быть ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ приложение:

Приложение:Техника безопасности и охрана труда на предприятии

В этом приложении должны быть кратко отражены следующие вопросы:

1.1. Нормативно-правовая база правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности предприятия сферы услуг (места прохождения практики);

1.2. Вредные и опасные факторы среды в деятельности конкретного предприятия сферы услуг – объекта производственной практики

1.3. Правила действий при возникновении чрезвычайных ситуаций

1.4. Организация охраны труда и соблюдения техники безопасности на предприятии

Объем приложений НЕ включается в общий объем работы. По желанию студента при проверке на заимствования Приложения могут не включаться в программу проверки.

Необходимо подчеркнуть, что описательные работы, в которых отсутствует самостоятельный вклад автора, а выводы и рекомендации носят слишком общий характер, не конкретизируются применительно к объекту исследования, не соответствуют требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам и не допускаются до защиты.

Текст выпускной квалификационной работы должен быть набран на персональном компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 х 97 мм), шрифт 14 пт (Times New Roman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Каждая глава, а также введение, выводы и предложения начинаются с новой страницы. Расстояние между названием главы и текстом должно быть равно одному интервалу. Такое же расстояние делают между названиями главы и параграфа. Точку в конце заголовка, располагаемого по ширине с абзацного отступа строки, не ставят. Не рекомендуется подчеркивать заголовки. Не допускается переносить часть слова в заголовке.

Абзацы начинаются с новой (красной) строки, их печатают с отступом, равным 1,25 см.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

- отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на текущей странице;
- начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;
- начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;
- отрывать название таблицы, рисунка от их содержания.

Введение, заключение, главы, печатаются с новой страницы. Каждый следующий параграф внутри главы начинается с той же страницы, на которой закончился предыдущий. Если на странице помещается только заголовок нового параграфа либо 2-3 строки, рекомендуется начать его с новой страницы, а предыдущий текст выровнять либо добавить материал.

Перед новым параграфом (начиная со второго) пропускаются две строчки. Перед первым параграфом каждой главы пропускается одна строчка. Перед подпараграфом строчка не пропускается. После заголовков разделов работы, параграфов и подпараграфов пропускается строчка.

Названия разделов выпускной квалификационной (бакалаврской) работы (введение, содержание, главы, заключение), а также названия параграфов выравниваются по ширине с абзацным отступом, начинаются с заглавной буквы (далее используются строчные), выделяются **полужирным шрифтом**. В конце названий точка не ставится.

Выпускная квалификационная работа должна быть надлежащим образом оформлена. Все листы работы и приложения следует аккуратно подшить (сброшюровать) в папку для дипломных работ.

Вписывать в текст отдельные слова, формулы, условные знаки (от руки чертежным шрифтом), а также выполнять схемы и рисунки допускается только черными чернилами или черной тушью. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе оформления текста, должны быть исправлены на пишущей машинке (компьютере) или от руки черными чернилами.

Логика изложения материала должна быть построена так, чтобы было увязано содержание отдельных глав между собой и отдельных подразделов внутри глав. Изложение должно вестись в безличной форме, а при изложении своей точки зрения, позиции по отдельным вопросам изложение ведется от первого лица во множественном числе (например "полагаем", "по нашему мнению", "наш анализ" и т. п.).

Разделы (главы) и подразделы (параграфы) должны иметь содержательные заголовки. Заголовки разделов (глав) печатаются прописными буквами по ширине с абзацного отступа, заголовки подразделов (параграфов) - строчными (кроме первой прописной). Если заголовок состоит из двух или более предложений (хотя этого желательно избегать), их разделяют точкой. В конце заголовка точку не ставят. Подчеркивать заголовки и переносить слова в заголовках не допускается.

Номера страниц проставляются арабскими цифрами вправом

верхнем углу страницы. Титульный лист не нумеруется, но считается.

Страницы выпускной квалификационной работы бакалаврадолжны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами от титульного листа до последней страницы с приложениями, включая все листы с иллюстрациями, таблицами и т.п., расположенными внутри текста. На титульном листе и задании номер страницы не ставится, хотя в общую нумерацию они входят. Лист «Содержание» нумеруется как лист № 3.

Главы выпускной квалификационной работы бакалаврадолжны иметь порядковые номера в пределах работы, обозначенные арабскими цифрами без точки и записаны с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Слова глава, параграф не пишутся ни в разделе «Содержание», ни в заголовках в основной части. Параграфы должны иметь нумерацию в пределах каждой главы. Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа, разделенных точкой. В конце номера параграфа точка не ставится.

Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной по всей ВКР работе, включая приложения.

В содержании последовательно перечисляются заголовки разделов (глав), подразделов (параграфов) и приложений и указываются номера страниц, на которых они помещены. Содержание должно включать все заголовки.

Все иллюстративные материалы, включаемые в работу (рисунки, схемы, диаграммы, графики), должны быть аккуратно оформлены. Иллюстрации обозначаются словом "Рисунок " и нумеруются арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей работы.Рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте. Размещать их следует так, чтобы их можно было рассматривать без поворота работы, или чтобы для их рассматривания надо было повернуть работу по часовой стрелке. Каждый рисунок должен сопровождаться содержательной подписью, которая печатается под рисунком по ширине страницы в одну строку с номером. Например:

Рисунок 1 – Структура управления

Цифровой материал, классификации и т. п. рекомендуется оформлять в виде таблиц. Каждая таблица должна иметь содержательный заголовок, помещаемый под словом "Таблица" над соответствующей таблицей. Слово '"Таблица" и заголовок начинаются с прописной буквы с абзацного отступа и не подчеркиваются.

Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв; подзаголовки со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописных, если они самостоятельные. Таблицы следует размещать так, чтобы их можно было читать без поворота работы или так, чтобы для ее чтения надо было повернуть работу по часовой стрелке. При переносе таблицы на следующую страницу головку таблицы следует повторить, и над ней помещают слова "*Продолжение таблицы*" с указанием ее номера. Если заголовок таблицы громоздкий, допускается его не

повторять; в этом случае пронумеровывают графы и повторяют их нумерацию на следующей странице. Не допускается оставлять в таблице пустые графы. В этом случае либо ставится прочерк, либо пишется «нет данных».

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей работы. При оформлении таблицы в левом верхнем углу начиная с красной строки с прописной буквы пишут слово «Таблица», далее ставится ее номер и без абзацного отступа через тире пишется заголовок таблицы. Заголовок (название таблицы) следует писать с прописной буквы, без точки в конце. Например:

Таблица 2 – Сравнительная характеристика загрузки гостиниц

Гостиницы	Уровень загрузки номерного фонда	
	Высокий сезон	Низкий сезон
X		
Z		
E		
R		

Разделение заголовков боковых и граф диагональными линиями не допускается.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то её обозначение необходимо помещать над таблицей в ее названии через запятую.

Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разделы чисел во всей графе были расположены один под другим. В одной графе должно соблюдено одинаковое число десятичных знаков для всех значений величин.

При ссылке на таблицу указывают ее полный номер; слово "Таблица" пишется в сокращенном виде, например: "Табл. 12".При повторных ссылках на таблицы и иллюстрации следует указывать сокращенно слово «смотри», например: см. табл. 2, см. рис. 3.

Формулы в работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. При ссылке в тексте на формулу указывается ее полный номер в скобках, например: "В формуле (12)".Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой. Пояснения каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова "где" без двоеточия после него.

Пример 1:

$$U(x,y)=2x+y \qquad (4).$$

Пример 2:

$$U(x,y)=2x+y \qquad (4),$$

где x - …;

y - … .

На все приведенные в работе заимствования, цитаты, цифровые и иллюстративные материалы, положения, аргументирующие позицию автора, должны быть сделаны ссылки на источник информации. Ссылки должны даваться постранично с указанием после заимствованного материала в квадратных скобках номера источника по библиографическому списку (списку источников), например, [18, с. 125].

Гост 1.5-85 допускает:

- сокращения слов, употребляемых только с цифрами или буквами. Например: раз. 1-раздел 1, п. 2-пункт 2, рис. 4 – рисунок 4, табл. 8 – таблица 8, с. 8-13 – страница 8-13.
- общепринятые сокращения употребляются в любом контексте, независимо от того, с какими словами они соседствуют.

Например:

год, годы – г. гг. (при цифрах)
город – г. (при названии)
дом – д.
другой (другие) – др.
железнодорожный – ж.д.
и так далее – и т.д.
и тому подобное - и т.п.
копейка – коп.
миллиард – млд.
миллион – млн.
статья – ст. (при цифрах)
область – обл.
поселок – пос.
прочее – пр.
пункт – п.
район – р-н, (при названии)
рубль – руб.
село – с. (при названии)
смотри – см.
то есть – т.е.
тысяча – тыс.

- сокращение слов при датах в цифровой форме. Например: г. – год, гг. – годы (2001 г., 2003-2007 гг.). При использовании в тексте курсовой работы других сокращений следует во введении указать какие сокращения слов использовались при написании курсовой работы, например: Технико-экономическое обоснование (ТЭО).

Список использованной литературы может быть составлен в алфавитном порядке в последовательности:

- законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
- специальная и научная отечественная и зарубежная литература (монографии, брошюры, научные статьи и т.п.);
- статистические, инструктивные и отчетные материалы предприятий, организаций и учреждений.

Приложения оформляют как продолжение выпускной квалификационной работы на последующих его страницах располагая их в порядке ссылок в тексте.

Если приложение одно, его помещают сразу после списка использованной литературы. Если приложений несколько, то после списка используемой литературы помещают страницу, на которой посередине, выравнивая от центра, помещают заголовок «ПРИЛОЖЕНИЯ», который печатается заглавными буквами вразрядку 24 размером шрифта, полужирное выделение. Этот лист и сами приложения имеют сквозную нумерацию.

В правом верхнем углу каждого нового приложения пишется заглавными буквами слово ПРИЛОЖЕНИЕ без кавычек и ставится его номер (знак № не указывается), полужирное выделение отсутствует. Каждое приложение должно имеет заголовок. Заголовок приложения указывается в верхней части, с прописной буквы (далее строчные), выделяется полужирным шрифтом, выравнивается от центра. Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) В общий объем работы объем приложений не входит.

В приложения следует включать вспомогательный материал, необходимый для полноты изложения результатов ВКР:

- справки о внедрении результатов исследования;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- промежуточные математические доказательства, формулы, расчеты;
- инструкции и методики, описание алгоритмов и программ задач, решаемых на ЭВМ, разрабатываемых в процессе выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы;
- иллюстрации вспомогательного характера:
- первичную документацию социальной организации.

Нумеруют приложения последовательно арабскими цифрами (без знака №). Например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

В содержании ВКР указывается слово «Приложение» («Приложения») и номер первой страницы, с которой приложения начинаются. Названия приложений в содержании не приводятся.

Структура выступления на защите выпускной квалификационной работы может включать следующие основные аспекты:

Уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа на тему «…..».

Выбранная тема является актуальной, поскольку … (характеристика актуальности в 2-3 предложениях).

Основной целью работы является ….

Задачи работы ….

Объект исследования….

В первой главе рассмотрены такие вопросы, как … (краткая характеристика вопросов).

Выводы по первой главе.

Во второй главе рассмотрены следующие вопросы ….

Выводы по второй главе.

…….

На основании проведенного исследования сформулированы следующие предложения и рекомендации ….

Доклад окончен. Спасибо за внимание.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

1) Операционная система (MicrosoftWindowsXP, 7, 8.X *Проприетарная*);

2) ПакетофисныхпрограммMicrosoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access *Проприетарная*);

3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader*GNULesserGeneralPublicLicense*);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

11. Материально-техническая база для проведения государственной итоговой аттестации

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории (для написания/оформления отчета):	
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 43 (ул. Рощинская, 5)		1
2.	Технические средства обучения:	
компьютер с программным обеспечением № 43		17
3.	Специализированные аудитории (для консультирования, защиты отчетаи ВКР):	
Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212(ул. Рощинская, 5)		1
4.	Технические средства обучения:	
экран настенный № 212		1
мультимедийный проектор № 212		1
компьютер с программным обеспечением № 212		4

Приложение 1
Титульный лист ВКР

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Факультет менеджмента, социальной работы и туризма

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

Допустить к защите
Зав. кафедрой _____

«___» _____20__г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

(18 размер шрифта, выделение полужирное, заглавными буквами)

на тему*(14 шрифт, полужирное)***:**

_____

Название темы заглавными буквами, 16 шрифт, выделение полужирным шрифтом, без кавычек

Направление 43.03.01 – Сервис
Профиль: Организация услуг гостеприимства и общественного питанияВыполнил(а) студент (ка) группы _____

_____

фамилия, имя, отчество полностью

Научный руководитель_____

уч. степень, уч. звание, Ф.И.О.

г. Гатчина
202_

Приложение 2
Задание по подготовке ВКР

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»
Факультет менеджмента, социальной работы и туризма

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

«Утверждаю»
Зав.кафедрой _____
_____
«____»_____202__г.

ЗАДАНИЕ
по подготовке выпускной квалификационной работыбакалавра

Студенту _____
(фамилия, инициалы)
Факультет менеджмента, социальной работы и туризма, группа _____
Направление 43.03.01 – Сервис; профиль: Организация услуг гостеприимства и общественного питания
1 .Тема работы:
2.Срок сдачи студентом законченной работы: _____
3.Исходные данные к работе: _____
_____
4.Перечень вопросов, подлежащих разработке:
1 глава:_____

2 глава:_____

3 глава:_____
_____
5 .Дата выдачи задания: _____
6. Подпись руководителя: _____
7.Задание получил: _____
(подпись студента)

Приложение 3
Отзыв руководителя на ВКР

ОТЗЫВ

руководителя на выпускную квалификационную работу бакалавра
студента (ки) факультета менеджмента, социальной работы и туризма

_____

(Ф.И.О., группа)

на тему: _____

_____

_____

Направление 43.03.01 – Сервис
Профиль: Организация услуг гостеприимства и общественного питания

В отзыве должны быть отражены:

1. Актуальность темы.
2. Соответствие содержания заданию на выпускную квалификационную работу.
3. Оценка уровня теоретической проработанности и практической значимости работы.
4. Соответствие квалификационным требованиям по направлению.
5. Общий вывод о допуске к защите.
6. Дата и подпись руководителя.

Приложение 4
Титульный лист раздаточного материала к ВКР

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»
Факультет менеджмента, социальной работы и туризма

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕБАКАЛАВРА
на тему:

_____
(название заглавными буквами, 16 шрифт, выделение жирным шрифтом, без кавычек)

Направление 43.03.01 – Сервис
Профиль: Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Студент: : _____ ____Петров В.В.____
(подпись)

Руководитель ВКР: : _____ ____Иванов И.И.____
(подпись)

Гатчина
202__

Пронумеровано и
прошито 68 листов

Зав. УМО _____ М.Г. Ковязина