

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 04.05.2023 18:53:18
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 10

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС**

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.03.03 «Гостиничное дело»
(код, наименование направления подготовки)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы..... | 4 |
| 2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций..... | 5 |
| 3. Шкала оценивания | 12 |
| 4. Оценочные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы | 15 |
| 5. Методические материалы..... | 22 |

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

1.1. При защите выпускной квалификационной работы

| Компетенция | Название компетенции |
|--------------|--|
| ПКр-1 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений |
| ПКр-2 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности |
| ПКр-3 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению |
| ПКр-4 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания |

1.2. При сдаче государственного экзамена

При защите сдаче экзамена по специальности и по иностранному языку выпускники должны продемонстрировать владение следующими профессиональными компетенциями:

| Компетенция | Название компетенции |
|--------------|--|
| УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход 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, имеющих ресурсов и ограничений |
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |
| УК-7 | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности 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 общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов |
| УК-9 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности |
| УК-10 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению |
| ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное |

| | |
|--------------|--|
| | программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания |
| ОПК-2 | Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности |
| ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности |
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |
| ОПК-8 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности |
| ПКо-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания |
| ПКо-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания |
| ПКо-3 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности |
| ПКо-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности |

2. Ключевые индикаторы сформированности компетенций

2.1. Выпускная квалификационная работа

| Коды компетенций | Наименование компетенций | Ключевые индикаторы компетенций |
|---|---|---|
| РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ПКР) | | |
| ПКр-1 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных | Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений. Разрабатывает планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и |

| | | |
|--------------|--|---|
| | управленческих решений | общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений. |
| ПКр-2 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | Применяет на практике экономические основы, необходимые для осуществления социальной и профессиональной деятельности. Проводит анализ экономической и финансовой деятельности субъектов. Применяет практический опыт использования экономических законов и основ финансовой грамотности при планировании личного бюджета и профессиональной деятельности. |
| ПКр-3 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | Разрабатывает мероприятия, направленные на профилактику и предупреждение. Обосновывает свою нетерпимость к коррупционному поведению Применяет основные приемы соблюдения нравственных, этических и правовых норм в профессиональной сфере. |
| ПКр-4 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для обеспечения разработки и реализации бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. |

2.2. Государственный экзамен

| Коды компетенций | Наименование компетенций | Ключевые индикаторы компетенций |
|---------------------------------------|--|---|
| УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (УК) | | |
| УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских |

| | | |
|-------------|---|---|
| | | <p>идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.</p> <p>Использует информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения поставленных задач.</p> |
| УК-2 | <p>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p> | <p>Определяет необходимые пути достижения поставленной цели с учетом анализа альтернативных вариантов достижения.</p> <p>Планирует работы с учетом доступных ресурсов и понимает имеющиеся проектные ограничения.</p> <p>Характеризует правоотношения, возникающие при реализации проекта, по отраслевому признаку.</p> <p>Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.</p> |
| УК-3 | <p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p>Осуществляет продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах.</p> <p>Определяет и принимает необходимую для успешной реализации проекта роль в зависимости от профессиональной области реализации проекта.</p> <p>Выстраивает групповые и командные социально-психологические процессы.</p> <p>Реализует значимые социальные проекты (мероприятия).</p> <p>Планирует последовательность шагов и предвидит результаты (последствия) личных действий для достижения заданного результата.</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд.</p> |
| УК-4 | <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)</p> | <p>Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и</p> |

| | | |
|-------------|---|---|
| | языке(ах) | <p>неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.</p> <p>Использует: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p>Создает на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производит редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке.</p> <p>Применяет в своей профессиональной деятельности системы норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыки использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведение деловой переписки.</p> |
| УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | <p>Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>Анализирует межкультурное разнообразие. Демонстрирует понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций.</p> <p>Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей.</p> |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <p>Применяет основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории.</p> <p>Реализует владение навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | самообразования в течение всей жизни Определяет эффективные пути личностного и профессионального саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. |
| УК-7 | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | Анализирует влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний. Выполняет индивидуально подобранные комплексы оздоровительной или адаптивной физической культуры. |
| УК-8 | Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | Определяет возможные угрозы для повседневной жизни в сфере профессиональной деятельности Создает и поддерживает безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов |
| УК-9 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | Осуществляет сбор и анализ данных по состоянию экономической ситуации в сфере профессиональной деятельности Использует на практике опыт применения экономических законов и основ финансовой грамотности при планировании личного бюджета и профессиональной деятельности |
| УК-10 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | Обосновывает свою нетерпимость к коррупционному поведению Применяет основные приемы соблюдения нравственных, этических и правовых норм в профессиональной сфере для противодействия коррупционному поведению |
| ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ОПК) | | |
| ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы. Осуществляет поиск и применяет технологические инновации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Использует современные информационно- |

| | | |
|--------------|--|--|
| | | коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| ОПК-2 | Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Осуществляет контроль деятельности подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <p>Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).</p> |
| ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <p>Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.</p> <p>Организует продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | <p>Выполняет сопоставление экономических показателей и обоснованно выбирает наиболее эффективное решение.</p> <p>Проводит экономические расчеты, понимает процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Рассчитывает показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определяет способы их достижения.</p> |
| ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении | <p>Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</p> <p>Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | профессиональной деятельности | международного права при осуществлении профессиональной деятельности. |
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | Применяет на практике знания правил охраны труда и техники безопасности. Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер |
| ОПК-8 | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | Использует знания принципов работы информационных технологий в различных сферах жизнедеятельности Применяет технологические навыки при решении поставленных задач в сфере профессиональной деятельности |
| ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ПКО) | | |
| ПКо-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. |
| ПКо-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | Осуществляет координацию и контроль, а также определяет формы и методы контроля бизнес-процессов, деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. |
| ПКо-3 | Способен понимать принципы работы современных информационных | Воспроизводит основные методы и средства получения, представления, хранения и обработки данных. Применяет специализированные |

| | | |
|--------------|--|--|
| | технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | прикладные программы, для выполнения аналитических и статистических процедур (обработка экономической информации, проведение анализа текущей деятельности и планирования). |
| ПКo-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Использует методы и технологии проектирования деятельности в индустрии гостеприимства и общественного питания. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности. |

3. Шкала оценивания

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

- актуальность темы;
- научно-практическое значение темы;
- качество выполнения работы;
- содержательность доклада и ответов на вопросы;
- наглядность представленных результатов исследования в форме слайдов.

Обобщенная оценка защиты ВКР определяется с учетом отзыва научного руководителя.

Результаты защиты ВКР оцениваются по 100-балльной системе.

| Количество баллов | Оценка | |
|-------------------|-------------------|--------|
| | прописью | буквой |
| 96-100 | отлично | А |
| 86-95 | отлично | В |
| 71-85 | хорошо | С |
| 61-70 | хорошо | Д |
| 51-60 | удовлетворительно | Е |

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала | Определение |
|--------------------|--------------------|---|
| 96-100 | Отлично (А) | ВКР по содержанию и оформлению соответствует всем требованиям; доклад структурирован, раскрывает причины выбора и |

| | | |
|-------|-------------|--|
| | | <p>актуальность 24 темы, цель работы и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, логику выведения каждого наиболее значимого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. Выпускная квалификационная работа выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям к структуре, содержанию и оформлению. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят четкий характер, раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу без замечаний. Заключительное слово краткое, но емкое по сути. Широкое применение и уверенное использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада.</p> |
| 85-95 | Отлично (В) | <p>Оценка, приближенная к максимуму, выставляется студенту, являющемуся автором выпускной квалификационной работы, соответствующей всем предъявляемым требованиям, в том числе формальным, положительно оцененной рецензентом и научным руководителем. При этом во время защиты студент должен продемонстрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) умение раскрыть актуальность заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по совершенствованию деятельности исследуемого предмета исследования; б) ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии; в) грамотно и корректно вести научную дискуссию. |
| 71-85 | Хорошо (С) | <p>ВКР по содержанию соответствует основным требованиям, тема исследования раскрыта; доклад структурирован, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допускается погрешность в логике выведения одного из наиболее значимого</p> |

| | | |
|-------|-----------------------|--|
| | | <p>вывода, но устраняется в ходе дополнительных уточняющихся вопросов; в заключительной части нечетко начертаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику. Ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии носят расплывчатый характер, но при этом раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами</p> <p>и расчетами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу без замечаний или имеют незначительные замечания, которые не влияют на полное раскрытие темы. Заключительное слово краткое, но допускается расплывчатость сути. Несколько узкое применение и сдержанное использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада.</p> |
| 61-70 | Хорошо (D) | <p>Оценка, приближенная к максимуму категории C, выставляется студенту, являющемуся автором выпускной квалификационной работы, соответствующей всем предъявляемым требованиям. При этом во время защиты студент должен, при наличии отдельных недочетов, продемонстрировать:</p> <p>а) умение раскрыть актуальность заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по совершенствованию деятельности исследуемого предмета исследования;</p> <p>б) грамотно и корректно вести научную дискуссию.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он недостаточно четко и полно ответил на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии.</p> |
| 51-60 | Удовлетворительно (E) | <p>Оценка выставляется студенту, являющемуся автором выпускной квалификационной работы, в целом соответствующей предъявляемым требованиям, если во время защиты студент:</p> <p>а) нечетко раскрыл актуальность темы исследования; не смог убедительно обосновать научную новизну своей работы; не предложил</p> |

| | | |
|------|-------------------------|--|
| | | теоретических разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по совершенствованию деятельности исследуемого предмета исследования; б) не смог надлежащим образом ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. |
| 0-50 | Неудовлетворительно (F) | Оценка выставляется студенту, являющемуся автором выпускной квалификационной работы, не соответствующей предъявляемым требованиям. Неудовлетворительная оценка выставляется также, если во время защиты студент: а) не раскрыл актуальность темы исследования или не обосновал научную новизну своей работы, не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по совершенствованию деятельности исследуемого предмета исследования; б) не смог ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется, если во время защиты у членов экзаменационной комиссии возникли обоснованные сомнения в том, что студент является автором представленной к защите выпускной квалификационной работы (не ориентируется в тексте работы; не может дать ответы на уточняющие вопросы, касающиеся сформулированных |

Шкала оценивая по государственному экзамену:

От 80-100% правильных ответов – «отлично»

От 60-79% правильных ответов – «хорошо»

От 40-59% правильных ответов – «удовлетворительно»

От 0-39% правильных ответов – «неудовлетворительно»

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

хранятся на кафедре управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса по адресу: Санкт-Петербург, Тучков пер., 7.

4.1. Общая характеристика выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа на степень бакалавра является предметно (проблемно) ориентированной и предполагает решение конкретных прикладных, практических задач в сфере гостиничного дела. Она призвана показать:

способность студента собирать и систематизировать научно-практическую информацию по теме исследований в области гостиничного дела;

владение навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов;

способность проводить исследования в конкретной предметной области.

Выпускная работа бакалавра должна представлять собой самостоятельное исследование, связанное с разработкой общетеоретических и прикладных профессиональных проблем в сфере гостиничного дела.

В структуре бакалаврской работы выделяют следующие составные части:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть (главы, параграфы);
- заключение;
- список литературы;
- приложения.

Титульный лист и содержание занимают два первых листа и оформляются в соответствии с установленными правилами. В содержании указывается название всех глав, параграфов, а также названия всех приложений с соответствующими номерами страниц.

Во введении раскрываются следующие аспекты:

- актуальность выбранной темы, ее теоретическое и практическое значение;
- степень разработанности темы;
- цель дипломного исследования и конкретные задачи, которые автор ставит перед собой в процессе работы;
- предмет и объект исследования;
- методы исследования;
- краткая аннотация основных разделов (глав) работы.

Цель работы формулируется как комплексный результат исследования, вытекающий из обоснования актуальности темы. Это конечный результат работы, а точнее, превосхищаемый результат. Цель в дипломной работе должна быть только одна, но четко сформулированная. Если во введении цель работы формулируется, то в заключении работы автор делает вывод о ее достижении.

Задачи исследования – это теоретические и практические результаты, которые должны быть получены в ходе выполнения работы. Они определяют структуру и содержание (план) работы. Формулировка задач должна примерно соответствовать названиям глав, параграфов или пунктам параграфов бакалаврской работы.

Объектами исследования бакалаврской работе по менеджменту могут выступать субъекты хозяйствования (предприятие, фирма, организация и т. д.).

Предмет исследования определяется целью работы и, как правило, отражает характеристики (свойства) объекта.

Основная часть состоит из глав (2-3), которые делятся на параграфы. В выпускной квалификационной работе выделяют две части: теоретическую и эмпирическую. Содержание основной части должно носить предметный, конкретный характер и подтверждаться результатами исследования, методическими и нормативными материалами и конкретными данными, полученными в результате прохождения производственной практики и других возможных форм самостоятельной практической деятельности студентов в области международных отношений. Представленные оценки и выводы, предлагаемые подходы и варианты решения, в свою очередь, должны иметь теоретическое обоснование. Использование всех, как теоретических, так и практических

материалов должно сопровождаться обязательными ссылками на литературные (документальные) источники.

В заключении должны быть представлены основные результаты исследования; сформулированы выводы, полученные в процессе работы, и даны предложения как теоретического, так и практического характера в части дальнейших перспектив исследования и решения поставленной задачи (проблемы). В заключении делается вывод о достижении поставленной цели.

Список литературы должен содержать весь перечень использованной в процессе работы литературы (опубликованных материалов и других источников) в сквозной нумерации. Список использованной литературы оформляется в соответствии с регламентирующими документами:

ГОСТ 7.32.-2001. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание»;

ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов»;

ГОСТ Р 7.0.5-2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления;

ГОСТ 7.80-2000 «Библиографическая запись. Заголовок».

Приложение не обязательный элемент структуры работы. Приложения целесообразно создавать в том случае, когда автор использует относительно большое количество громоздких таблиц, содержащих большой объем статистического материала, исторических справок, описаний известной методики расчета, выписки или копии нормативных, методических и т.п., документов и др., подробно и детально комментирующие и иллюстрирующие основное содержание работы.

Бакалаврская работа должна сопровождаться следующими документами:

- задание на ВКР;
- план-график выполнения ВКР;
- внешняя рецензия на ВКР (возможно наличие дополнительно внутренней рецензии по решению выпускающей кафедры);
- отзыв научного руководителя;
- справка программы «Антиплагиат».

Примерный объем бакалаврской работы (не считая приложений) – 40-80 страниц компьютерного текста, в том числе, введение и заключение – по 3-7 страниц каждое. Параметры страницы текста: формат А4, 14 кегль, Times New Roman, 1,5 интервал, поля: сверху - 2; слева - 3; справа - 1; снизу - 2; абзацный отступ - 1,5 см.

Тема ВКР должна быть сформулирована таким образом, чтобы в ней максимально конкретно отражалась основная идея работы.

Пример оформления списка:

1. Алехин Б.И., Маренков Н.Л., Жуков Е.Ф. и др. Рынок ценных бумаг. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 463с.

2. Зуб А. Т. Антикризисное управление: учеб. пособие. – М.: АспектПресс, 2014. – 341 с.

3. Грязнова, А.Г., Федотова М.А., Оценка стоимости предприятия (бизнеса). – М.: Инфра-М, 2015. – 544 с.

4. Методологические проблемы теории бухгалтерского учета / сост. А. Т. Коротков. – М.: Финансы, 2014. – 183 с.

Источников (учебников и учебных пособий) из ЭБС

...
5. Финансовый менеджмент: учебник / под. ред. В.В Ильина. – М.: Омега-Л, 2014 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - <https://online.muiv.ru/lib/books/5/>.

6. Казакова Н.А. Управленческий анализ и диагностика предпринимательской деятельности. Учебник – М.: Финансы и статистика, 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - <https://online.muiv.ru/lib/books/39079/>.

Научных статей:

...
7. Бреусова А. Г. Управленческие технологии в финансах // Вестник Омского университета, серия «Экономика». – 2015. – № 2.

Официальных интернет ресурсов:

...
8. Официальный сайт Росстата. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.gks.ru.

9. Журнал «Экономист» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - <http://www.economist.com.ru/>

Иностранной литературы

....
10. Gray, C. F. W Project Management: The Managerial Process / C. F. Gray, E. W. Larson. – NY: McGraw-Hill, 2014.

Примерные темы ВКР:

1. Организация интернет – маркетинга в сфере гостиничных услуг
2. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничных предприятий
3. Разработка PR – мероприятий для гостиницы в целях привлечения новых клиентов (на конкретном примере)
4. Разработка бизнес – плана по созданию ресторана в гостиничном предприятии
5. Разработка программ лояльности на примере конкретного гостиничного предприятия
6. Совершенствование работы службы приёма и размещения гостиничного предприятия
7. Проблемы и перспективы малого гостиничного бизнеса (на примере конкретного города или субъекта России)
8. Повышение качества предоставления гостиничных услуг иностранным гостям
9. Управление потребительской лояльностью на предприятиях индустрии гостеприимства
10. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг гостиничным предприятиям (на примере конкретного гостиничного предприятия)
11. Обеспечение систем безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса
12. Совершенствование работы службы питания конкретного гостиничного предприятия (по выбору студента)
13. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на основе франчайзингового управления

14. Формирование фирменного стиля конкретного гостиничного предприятия (по выбору студента)

15. Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия (на конкретном примере)

Тематика ВКР должна отражать теоретическую и (или) практическую направленность исследования. Теоретическая часть исследования должна быть ориентирована на разработку теоретических основ изучаемых объектов (процессов, моделей и др.). Практическая часть работы должна демонстрировать способности выпускника решать прикладные задачи.

Перечень вопросов государственного экзамена Тестовые задания по направлению «Гостиничное дело»

I вариант.

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:

- а) 3 +
- б) 4
- в) 2

2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

- а) структура туристского рынка
- б) рынок гостиничных услуг +
- в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:

- а) 2
- б) 4
- в) В +

4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- а) портье, швейцары +
- б) горничные
- в) бюро обслуживания

5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:

- а) Египет
- б) Греция и Кипр
- в) острова Юго-Восточной Азии +

6. Самый высокий отель мира находится в:

- а) Гонконге
- б) Сингапуре +
- в) Нью-Йорке

7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:

- а) исполнительный директор

- б) коммерческая служба
- в) генеральный директор (генеральный менеджер) +

8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

- а) Великобритания, Швейцария +
- б) Испания
- в) Италия, Португалия

9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
- б) Германии
- в) Франции +

10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:

- а) 5
- б) 3 +
- в) 6

11. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:

- а) Hilton, Marriott, Sheraton +
- б) Marriott, ETN, TUI
- в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn

12. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:

- а) “люкс-апартамент”
- б) “высшая”, “первая” +
- в) “люкс”

13. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:

- а) одна неделя +
- б) один месяц
- в) 10 дней

14. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:

- а) Нью-Йорке
- б) Лондоне
- в) Лас-Вегасе +

15. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:

- а) 4 +
- б) 5
- в) 3

II вариант.

1. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:

- а) странах Западной Европы +
- б) в Северной Америке
- в) в юго – восточной Азии

2. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:

- а) 30
- б) 40 +
- в) 50

3. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны +

4. В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:

- а) 30%
- б) 25% +
- в) 35%

5. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

- а) 12 часов
- б) 10 часов
- в) 11 часов +

6. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

- а) 40 млн. человек
- б) 50 млн. человек +
- в) 60 млн. человек

7. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:

- а) “цифровая”
- б) там нет системы классификации
- в) “буквенная” +

8. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

- а) Австрия
- б) Италия
- в) Франция +

9. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

- а) 300 000 +
- б) 200 000
- в) 150 000

10. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

- а) Древней Грецией
- б) Древним Римом +
- в) Средневековой Францией

11. В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц:

- а) более 3590
- б) более 6000 +
- в) 5987

12. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:

- а) от 1500% до 3000%
- б) от 100% до 200%
- в) от 1000% до 2600% +

13. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

- а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
- б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц +
- в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

14. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:

- а) 15%
- б) 20%
- в) 10% +

15. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:

- а) тайской
- б) индийской +
- в) токийской

5. Методические материалы

Процедура защиты выпускной квалификационной работы

Не позднее одного календарного месяца по защите ВКР проводится ее **предварительной защиты (предзащиты)**. На предзащиту студент должен представить:

- полностью законченную, распечатанную, не переплетенную (не сброшюрованную) ВКР;
- доклад (речь) по результатам своей работы;
- презентацию в формате MS PowerPoint.

Не позднее чем за неделю до предзащиты электронная копия (файл) ВКР студента направляется студентом руководителю образовательного направления для **проверки через систему «Антиплагиат»**. Процент оригинальности текста для ВКР бакалавра установлен не ниже 75%. О результатах проведенной проверки руководитель образовательного направления информирует студента.

Для проведения предзащиты из числа НПР Института, а также приглашенных представителей работодателей формируется экспертная комиссия факультета, персональный состав которой утверждается декана по предложению руководителя образовательного направления.

На предзащите студент вступает перед экспертной комиссией факультета со своим докладом (речью) по итогам проведенного в ВКР исследования, а также презентацией.

По итогам предзащиты экспертная комиссия выносит решение о степени готовности ВКР студента, выявленных недостатках и направлениях их исправления, а также о допуске студента к официальной защите ВКР.

После завершения подготовки студентом выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет руководителю образовательного направления не позднее, чем за 7 календарных дней до дня защиты

выпускной квалификационной работы **письменный отзыв о работе студента в период подготовки ВКР.**

Выпускные квалификационные работы подлежат **рецензированию** в срок не позднее, чем за 7 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Студент имеет право на ознакомление с отзывом и рецензией (рецензиями) не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы студент осуществляет **сдачу своей ВКР со всем пакетом документов** руководителю образовательного направления. В пакет документов, сдаваемых руководителю образовательного направления, входят:

- полностью законченная, распечатанная, переплетенная и сброшюрованная ВКР (подписанная на титульном листе самим студентом и его руководителем; с вшитым в работу в качестве последнего листа согласием студента на размещение фрагментов его работы в электронной образовательной среде);

- индивидуальное задание на ВКР, полностью заполненное, и подписанное студентом и руководителем ВКР;

- план-график подготовки ВКР, полностью заполненный и подписанный студентом и руководителем ВКР;

- отчет о проверке текста ВКР через систему «Антиплагиат» (процент оригинальности текста для ВКР бакалавра установлен не ниже 75%);

- магнитный носитель (диск, флэшка), с читаемой электронной версией ВКР (единый файл с титульным листом и всеми приложениями).

Выпускная квалификационная работа, отзыв и рецензия (рецензии) передаются руководителем образовательного направления в ГЭК не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Тексты выпускных квалификационных работ размещаются структурным подразделением в электронно-библиотечной системе Академии (филиала).

Время, отведенное на защиту составляет 25 минут на одного защищающегося и включает в себя:

- выступление с презентацией и докладом – 7 минут;

- ответы на вопросы членов ГЭК – 15 минут;

- оглашение секретарем ГЭК содержания отзыва руководителя и рецензии, содержащихся в материалах ВКР – 3 минуты

Студент имеет право пользоваться самостоятельно подготовленным текстом доклада, а также презентацией, подготовленной в PowerPoint, и комплектом раздаточного материала, отражающего графические и цифровые данные по ВКР.

Категорически запрещается пользоваться электронными информационно-коммуникационными устройствами (мобильные телефоны, планшеты и прочее).

По итогам заслушивания доклада председательствующий на заседании ГЭК открывает дискуссию по содержанию доклада. После дискуссии члены ГЭК проводят закрытое заседание, по итогам которого **принимается одно из следующих возможных решений:**

«А» «отлично» - работа соответствует требованиям выпускной квалификационной работы

- соответствие утвержденной теме выпускной квалификационной работы;

- -соответствие структуры текста доклада установленным требованиям;

- -текст работы оригинален

- - высокий теоретический уровень доклада;

- - доклад освещает актуальные темы;
- - научная новизна;
- - используется широкий арсенал исследования;
- - большой объем и актуальность использованной литературы, в том числе зарубежные источники;
- - имеется практическая ценность основных положений доклада;
- - оригинальность и аргументированность выводов и рекомендаций

«В» и «С» «хорошо» - работа соответствует требованиям выпускной квалификационной работы

- соответствие утвержденной теме выпускной квалификационной работы;
- доклад освещает актуальные темы;
- научная новизна;
- применен небольшой арсенал и методы исследования, использован достаточный объем литературы, зарубежные источники не используются.

«Д» и «Е» «удовлетворительно» - текст работы не оригинален, не прослеживается научная новизна, ограниченный объем использованной литературы, слабо использованы методы и арсенал исследования.

«F» «неудовлетворительно» - представленный доклад и, соответственно, выпускная квалификационная работа не отвечают требованиям, т.е. у студента не сформированы необходимые компетенции для получения квалификации «Бакалавр».

Председательствующий на заседании ГЭК объявляет студенту итоговое решение комиссии.

Процедура государственного экзамена

Государственный комплексный экзамен проводится в форме тестирования.

Экзаменуемому предлагается тест, состоящий из 40 вопросов (включает в себя блок простых и блок сложных вопросов).

Длительность государственного экзамена составляет 2 академических часа.

Не разрешается использовать на государственном экзамене справочную литературу, нормативные документы, лекционный материал в письменном виде. На государственном экзамене запрещено использовать технические приспособления (телефоны, планшеты, ПК, наушники и др.), способные выдавать справочную и иную информацию.

Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Экзамен оценивается по пятибалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»:

- **«Отлично»**— теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- **«Хорошо»**— теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов,

некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- **«Удовлетворительно»**– теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

- **«Неудовлетворительно»**- теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.