


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Институт права, экономики и управления


СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Директор института права, экономики  
и управления

 А.В. Стрикунов  
« 31 » августа 2020 г.

Проректор по учебной работе

 О.А. Серова  
« 31 » августа 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ**

**Направление подготовки**  
43.03.03 Гостиничное дело

**Профиль ОПОП ВО**  
Гостинично-ресторанная деятельность

очная, заочная формы обучения

**Квалификация выпускника бакалавр**

Псков  
2020

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании кафедры управления и административного права, протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой управления и административного права



И.А. Дагаева

« 31 » августа 2020 г.

### Обновление рабочей программы дисциплины

На 20\_\_ / 20\_\_ учебный год:

рабочая программа дисциплины обновлена в соответствии с решением кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_ от \_\_.\_\_.20\_\_ г.

На 20\_\_ / 20\_\_ учебный год:

рабочая программа дисциплины обновлена в соответствии с решением кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_ от \_\_.\_\_.20\_\_ г.

На 20\_\_ / 20\_\_ учебный год:

рабочая программа дисциплины обновлена в соответствии с решением кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_ от \_\_.\_\_.20\_\_ г.

## 1. Пояснительная записка

1.1. Программа государственной итоговой аттестации выпускников по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостинично-ресторанная деятельность» определяет цель, задачи, структуру, содержание, порядок государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки государственных экзаменов и (или) защиты выпускной квалификационной работы.

Порядок проведения государственной итоговой аттестации (далее - ГИА), состав и функции государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями) регламентируются Порядком проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом от 27.05.2020 № 261.

1.2. Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 515 с оценкой степени указанного соответствия.

1.3. Задачи государственной итоговой аттестации:

– оценить готовность выпускника к следующим видам профессиональной деятельности:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания);

сфера прикладных исследований.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

– оценить готовность выпускника решать следующие профессиональные задачи: организационно-управленческие, технологические, проектные;

– выявить уровень сформированности у выпускника результатов освоения ОПОП:

ИУК 1.1. Знает: методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа;

ИУК 1.2. Умеет: получать новые знания на основе анализа, синтеза и других методов; собирать данные по сложным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе экспериментальных действий;

ИУК 1.3. Владеет: навыками исследования проблем профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявления научных проблем и использования адекватных методов для их решения; демонстрации оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуаций;

ИУК 2.1. Знает: юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

ИУК 2.2. Умеет: проверять и анализировать нормативную документацию; формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение; выбирать оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения;

ИУК 2.3. Владеет: правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности, разработки и реализации проекта, проведения профессионального обсуждения результатов деятельности;

ИУК 3.1. Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения; закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы;

ИУК 3.2. Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия; осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности;

ИУК 3.3. Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы; навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия;

ИУК 4.1. Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии;

ИУК 4.2. Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке;

ИУК 4.3. Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки;

ИУК 5.1. Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиозно-философском и эτικο-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой;

ИУК 5.2. Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений;

ИУК 5.3. Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции; сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира;

ИУК 6.1. Знает: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности;

ИУК 6.2. Умеет: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории;

ИУК 6.3. Владеет: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни;

ИУК 7.1. Знает: закономерности функционирования здорового организма; принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни;

ИУК 7.2. Умеет: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма;

ИУК 7.3. Владеет: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни;

ИУК 8.1. Знает: научно обоснованные способы поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении

чрезвычайных ситуаций; виды опасных ситуаций; способы преодоления опасных ситуаций; приемы первой медицинской помощи; основы медицинских знаний;

ИУК 8.2. Умеет: создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; различить факторы, влекущие возникновение опасных ситуаций; предотвратить возникновение опасных ситуаций, в том числе на основе приемов по оказанию первой медицинской помощи и базовых медицинских знаний;

ИУК 8.3. Владеет: навыками по предотвращению возникновения опасных ситуаций; приемами первой медицинской помощи; базовыми медицинскими знаниями; способами поддержания гражданской обороны и условий по минимизации последствий от чрезвычайных ситуаций;

ИОПК 1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

ИОПК 1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

ИОПК 1.3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

ИОПК 2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ИОПК 2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ИОПК 3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

ИОПК 3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы);

ИОПК 4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов;

ИОПК 4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий;

ИОПК 4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет;

ИОПК 5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания;

ИОПК 5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обоснованно выбирать наиболее эффективное решение;

ИОПК 5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения;

ИОПК 6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области;

ИОПК 6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

ИОПК 6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;

ИОПК 7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ИОПК 7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ИПК 1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение;

ИПК 1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

ИПК 1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;

ИПК 2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ИПК 2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ИПК 2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ИПК 3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;

ИПК 3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;

ИПК 3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной

сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

ИПК 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности;

ИПК 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности;

ИПК 5.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;

ИПК 5.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ИПК 5.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;

ИПК 5.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;

ИПК 6.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественной питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства;

ИПК 6.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений;

ИПК 6.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания;

ИПК 6.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства и индустрии питания, анализирует основные показатели деятельности предприятия;

ИПК 7.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания;

ИПК 7.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания в среде интернет;

ИПК 7.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания;

ИПК 8.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания;

ИПК 8.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания;



ИПК 8.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания.

## **2. Структура государственной итоговой аттестации.**

2.1. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостинично-ресторанная деятельность» проводится в форме:

- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2.2. Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Апелляция результатов государственного аттестационного испытания проводится в соответствии с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённого приказом от 06.07. 2016 № 204 (в редакции приказа от 30.11.2017 № 392).

## **3. Содержание и порядок проведения государственного экзамена**

3.1. Форма проведения государственного экзамена: устная.

3.2. Содержание государственного экзамена.

Перечень дисциплин, включенных в программу государственного экзамена:

- Безопасность жизнедеятельности;
- Физическая культура и спорт;
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Самоменеджмент и управление коммуникациями;
- Логистика в гостинично-ресторанной деятельности;
- Бизнес-планирование в гостиничной и ресторанной деятельности;
- Стратегический менеджмент.

Перечень вопросов по дисциплинам, включенным в программу государственного экзамена

### *Безопасность жизнедеятельности*

1. Место и роль безопасности в предметной области и профессиональной деятельности. Человеческий фактор в причинах реализации опасностей.
2. Воздействие основных негативных факторов на человека и их предельно-допустимые уровни.

3. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов различного происхождения.
4. Принципы, методы и средства организации комфортных условий жизнедеятельности.
5. Классификация чрезвычайных ситуаций и объектов экономики по потенциальной опасности. Фазы развития чрезвычайных ситуаций.
6. Первая помощь пострадавшим

#### *Физическая культура и спорт*

1. Система физического воспитания в РФ. Задачи физического воспитания.
2. Методы физического воспитания.
3. Средства физического воспитания.
4. Основы воспитания физических качеств.
5. Спорт как физическая деятельность.
6. Основы построения тренировочного процесса.

#### *Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания*

1. Понятие и модели качества услуг.
2. Методы оценки качества услуг.
3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.
4. Национальная система государственных стандартов в сфере гостиничных услуг.
5. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных и ресторанных услуг.
6. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

#### *Самоменеджмент и управление коммуникациями*

1. Определение жизненных приоритетов и постановка задач. Технология поиска жизненных ценностей. «Колесо жизни» Пола Дж. Майера.
2. Методы управления ресурсами активности и работоспособности.
3. Периоды планирования времени. Техники расстановки приоритетов задач.
4. Виды информационных материалов, предоставляемых организацией сферы гостеприимства для непосредственной коммуникации с клиентами и инвесторами.
5. Мероприятия в системе коммуникаций организации сферы гостеприимства
6. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

### *Логистика в гостинично-ресторанной деятельности*

1. Сущность услуг. Выбор приоритетов при проектировании сервисных систем.
2. Интеграция маркетинга и операционного менеджмента в сервисных системах. Характеристики правильно спроектированной сервисной системы.
3. Степени контакта клиент – канал обслуживания и соответствующие им требования к персоналу и приоритету сервисных операций.
4. Принципы рациональной организации товароснабжения. Факторы, влияющие на процессы товародвижения и товароснабжения.
5. Информационные системы управления гостиницей.
6. Назначение, компоновка складских помещений, последовательность складских операций.

### *Бизнес-планирование в гостиничной и ресторанной деятельности*

1. Роль бизнес-планирования в поиске эффективной модели управления организацией.
2. Бизнес-идея: понятие и классификация.
3. Методы выработки и адаптации бизнес-идей.
4. Общая типовая структура бизнес-плана.
5. Международные стандарты бизнес-планирования.

### *Стратегический менеджмент*

1. Базовые модели стратегического менеджмента.
2. Принципы оптимизации экономической стратегии предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
3. Характеристики и особенности функциональных стратегий.
4. Информационные системы и технологии в стратегическом менеджменте.
5. Комплексный ситуационный анализ: особенности этапов проведения.

### 3.3. Порядок проведения государственного экзамена.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по образовательной программе. Допуск оформляется письменным распоряжением директора института не позднее 3-х рабочих дней до даты начала государственной итоговой аттестации.

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостинично-ресторанная деятельность» проводится по графику учебного процесса после прохождения студентом преддипломной практики и имеет целью:

- оценить теоретические знания, практические навыки и умения;
- проверить подготовленность выпускника к профессиональной деятельности.

Заседание государственной экзаменационной комиссии по приёму государственного экзамена, проводимого в устной форме, осуществляется с участием не менее двух третей от состава комиссии.

При проведении государственного экзамена в устной форме обучающийся получает экзаменационный билет, содержащий вопросы, сформулированные в соответствии с утвержденной программой государственного экзамена.

При подготовке к ответу в устной форме обучающийся делает необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарём государственной экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом факультета. На подготовку к ответу первому обучающемуся предоставляется 45 минут, остальные отвечают в порядке очередности.

В процессе ответа и после его завершения члены государственной экзаменационной комиссии, с разрешения её председателя, могут задать обучающемуся уточняющие и дополнительные вопросы в пределах программы государственного экзамена.

После завершения ответа обучающегося на все вопросы, члены экзаменационной комиссии фиксируют в своих записях оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и предварительную результирующую оценку.

Обнаружение у обучающегося несанкционированных экзаменационной комиссией учебных и методических материалов, любых средств передачи информации (электронных средств связи) является основанием для принятия решения о выставлении оценки «неудовлетворительно», вне зависимости от того, были ли использованы указанные материалы (средства) при подготовке ответа. Обучающиеся перед входом в аудиторию предупреждаются о запрете пользоваться электронными средствами связи на государственном аттестационном испытании.

По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании при обязательном присутствии председателя обсуждает ответы каждого студента или его письменную работу и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку в соответствии с критериями, утвержденными в программе государственного экзамена.

Итоговая оценка за государственный экзамен сообщается студенту в день его проведения, проставляется в протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, который подписывается председателем и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

### 3.4. Методические рекомендации для подготовки к государственному экзамену

Государственный экзамен является завершающим этапом подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к государственному экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На государственном экзамене студент демонстрирует компетенции, приобретенные в процессе обучения по программе.

При подготовке к государственному экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, рабочие программы дисциплин, справочники, основную и дополнительную литературу.

Формулировка вопросов экзаменационного билета совпадает с формулировкой перечня рекомендованных для подготовки вопросов государственного экзамена, предварительно доведенного до сведения студентов.

Рекомендуется посещение студентами проводимых перед государственным экзаменом консультаций по дисциплинам, включенным в программу экзамена. Здесь есть возможность задать вопросы преподавателю по тем разделам и темам, которые недостаточно или противоречиво освещены в учебной литературе или вызывают затруднение в восприятии.

Важно, чтобы студент грамотно распределил время, отведенное для подготовки к Итоговому экзамену. В этой связи целесообразно составить календарный план подготовки к экзамену, в котором в определенной последовательности отражается изучение или повторение всех экзаменационных вопросов.

#### 3.4.1. Рекомендуемая литература, в т.ч. из ЭБС

##### а) основная литература, в т.ч. из ЭБС:

1.Парахина В. Н. Самоменеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Н. Парахина, В. И. Перов, Ю. Р. Бондаренко ; под ред. В. Н. Парахина, В. И. Перов. — М. : Московский государственный университет имени М.В.

Ломоносова, 2012. — 368 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13157.html>. - ЭБС IPRbooks, по паролю

2. Письменский, И. А. Физическая культура : учебник для бакалавриата и специалитета / И. А. Письменский, Ю. Н. Аллянов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 493 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-09116-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431427> (дата обращения: 21.10.2019).

3. Логистика : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 387 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00912-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437320>. (дата обращения: 19.05.2020).

4. Клавсуц И. Л. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / И. Л. Клавсуц, Г. Л. Русин, И. В. Цомаева. — Электронные текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 188 с. — Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/45034>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю. — Загл. с титул. экрана

5. Купцова, Е. В. Бизнес-планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Купцова, А. А. Степанов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 435 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8377-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432952> (дата обращения: 09.10.2019).

6. Беляков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 2 т. Том 2 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Беляков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04214-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433136> (дата обращения: 21.10.2019).

7. Радкевич, Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе, Б. И. Лактионов. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 791 с. — ISBN 978-5-4487-0335-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79771.html> (дата обращения: 22.10.2019).

б) дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Горфинкель, В. Я. Инновационное предпринимательство : учебник и практикум для вузов / В. Я. Горфинкель, Т. Г. Попадюк ; под редакцией В. Я. Горфинкеля, Т. Г. Попадюк. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 468 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11897-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450010> (дата обращения: 28.05.2020).

2. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. —

Режим доступа : <https://biblio-online.ru/bcode/434105> (дата обращения: 19.05.2020). - ЭБС Юрайт

3. Лихолетов В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2012. — 220 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30208.html>. - ЭБС IPRbooks

4. Руденко Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>. - ЭБС IPRbooks

5. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс] : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. Режим доступа : <https://biblio-online.ru/bcode/426318> (дата обращения: 19.05.2020). - ЭБС Юрайт

6. Чернышева А. М. Управление продуктом [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. М. Чернышева, Т. Н. Якубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. Режим доступа : <https://biblio-online.ru/bcode/433108> (дата обращения: 19.05.2020). - ЭБС Юрайт

#### 3.4.2. Перечень информационных технологий:

##### а) программное обеспечение:

1. Архиватор: 7-zip (Лицензия GNU LGPL)
2. Браузер: MozillaFireFox (Лицензия MPL)
3. Просмотрщик pdf-файлов: Adobe Acrobat Reader
4. Офисный пакет: LibreOffice или OpenOffice (Лицензия GNU LGPL)

##### б) информационно-справочные системы:

1. [www.aport.ru](http://www.aport.ru) / - Поисковая система
2. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
3. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
4. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
5. <http://www.garant.ru/> - Гарант

#### 3.4.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система «IPRbooks»

<https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система «Лань»

<http://www.studentlibrary.ru/> - Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<https://biblio-online.ru/> - Электронно-библиотечная система «Юрайт»

[www.institutiones.com](http://www.institutiones.com) - Федеральный образовательный портал Экономика.

Социология. Менеджмент (ЭСМ)

[www.economicus.ru](http://www.economicus.ru) - Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал

<https://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал

<http://www.vopreco.ru/> - Вопросы экономики

<http://www.mavriz.ru/> - Маркетинг в России и за рубежом.

<http://www.eg-online.ru/> - Экономика и жизнь.

[http://www.kommersant.ru\](http://www.kommersant.ru/) - Коммерсантъ.

3.5. Материально-техническая база для проведения государственного экзамена

Для проведения государственного экзамена необходима аудитория общего типа, оборудованная учебной мебелью.

#### **4. Требования к выпускным квалификационным работам**

4.1. Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника(ов) к самостоятельной профессиональной деятельности.

4.2. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде ВКР бакалавра (бакалаврской работы).

Задачи, решаемые выпускником в процессе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы:

- систематизация, конкретизация и закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных в период обучения;

- самостоятельный поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для выполнения ВКР;

- продуктивное взаимодействие выпускника с руководителем и персоналом исследуемого объекта в процессе выполнения ВКР;

- самостоятельное определение выпускником круга задач в рамках поставленной цели ВКР и выбор оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений;

- самостоятельное управление выпускником своим временем в процессе выполнения задач ВКР;

- оценка способности выпускника применять технологические новации в сфере гостеприимства и общественного питания;

- подготовка выпускником предложений по совершенствованию управления подразделением организации сферы гостеприимства и общественного питания;

- оценка умения студента осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение (в т.ч. интернет-продвижение) услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;



– оценка умения принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

– оценка умения выпускника применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при подготовке предложений по совершенствованию работы подразделения организации сферы гостеприимства или общественного питания;

– оценка способности обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства или общественного питания;

– оценка умения рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания для принятия эффективных управленческих решений;

– оценка знания методов проектирования объектов профессиональной деятельности.

Обучающиеся выбирают темы выпускных квалификационных работ из перечня тем в установленном выпускающей кафедрой порядке. По письменному заявлению обучающегося или нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно, им может быть предоставлена возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по предложенной ими теме, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Для подготовки выпускной квалификационной работы обучающемуся (нескольким обучающимся, выполняющим выпускную квалификационную работу совместно) назначается руководитель выпускной квалификационной работы и, при необходимости, консультант (консультанты) по её подготовке.

Утверждение обучающимся тем выпускных квалификационных работ и назначение руководителей и консультантов оформляется приказом ректора.

После утверждения темы ВКР необходимо приступить к ее выполнению.

Выполнение работы начинается с формулировки ее цели и задач. Цель работы целиком и полностью определяется ее тематикой. Формулируя цель ВКР студенту необходимо использовать утвержденную формулировку ее темы.

Следующим этапом, студент совместно с руководителем продумывает задачи, которые необходимо решить для достижения цели ВКР. Сформулированный список задач должен полностью соответствовать будущему содержанию основной части ВКР.

Работа над основной частью ВКР начинается после формулировки ее цели и задач и состоит из следующих этапов:

1. Анализ и систематизация данных, полученных из источников по выбранной теме ВКР. Оформление введения. Под источниками понимаются:

законодательство, учебники, учебные пособия, монографии, научные статьи, данные статистических исследований, справочные материалы, материалы о деятельности объекта исследования, полученные в ходе преддипломной практики.

2. Написание первой главы ВКР. Работа предполагает представление в первой главе результатов анализа и систематизации данных об объекте исследования и его деятельности. В ней даётся общая характеристика объекта исследования, проводится анализ внутренней и внешней среды. Анализ должен опираться на данные статистической отчетности, оперативного и бухгалтерского учета и другой документации объекта исследования. Рекомендуемый объем первой главы 15-20 страниц.

3. Написание второй главы ВКР. Во второй главе работы основной упор делается на подробный анализ данных о деятельности предприятия гостеприимства или общественного питания, относящихся к заявленной в теме ВКР проблеме, за период не менее 2 лет. Текст данной главы следует иллюстрировать схемами, таблицами, графиками, диаграммами, показывающими наглядно предмет, направление и итоги исследования. По каждому этапу анализа рекомендуется формулировать конкретные выводы.

В целом аналитический раздел ВКР должен содержать общие выводы, кратко и четко характеризующие особенности, и недостатки объекта исследования. Результатом анализа являются выявленные проблемы, более детальное изучение и поиск путей решения которых должно обуславливать содержание 3 главы выпускной квалификационной работы. Рекомендуемый объем второй главы 15-20 страниц.

4. Написание третьей главы ВКР. В третьей главе предполагается наличие практических рекомендаций по совершенствованию относящегося к выбранной теме ВКР направления работы предприятия гостеприимства или общественного питания, с обязательным обоснованием их экономического или социального эффекта.

5. Оформление заключения ВКР. Заключение должно содержать последовательное изложение полученных итогов работы и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении. Здесь следует обобщить основные теоретические положения; результаты анализа, методы и средства, которые способствовали решению поставленных задач.

Выполнение ВКР осуществляется под контролем научного руководителя. Основными функциями руководителя являются консультации и контроль за выполнением ВКР.

Обязанности руководителя ВКР:

- консультации в процессе выбора темы ВКР, проверка соответствия темы профилю подготовки студента, контроль обоснования актуальности предлагаемой темы;
- помощь в разработке плана ВКР;
- оказание помощи в процессе выбора методики анализа и систематизации данных об объекте исследования, анализа существующей

системы менеджмента, касающейся исследуемой проблемы, вычисления результата реализации предлагаемых студентом путей ее совершенствования;

- консультирование студента по вопросам выбора источников информации по исследуемой проблеме;
- контроль за выполнением каждого этапа, предусмотренного планом выполнения ВКР;
- формирование отзыва руководителя;
- консультации при подготовке студента к процедуре защиты ВКР.

Обязанности студента по выполнению выпускной квалификационной работы:

- совместно с руководителем выбрать тему ВКР, предварительно собрав в ходе преддипломной практики материалы о деятельности объекта исследования и изучив литературные источники;
- совместно с руководителем определить цель работы и задачи, решение которых предполагается выполнить в рамках ВКР;
- согласовать с руководителем структуру (содержание) ВКР, а также список литературы и библиографических ссылок, приложений;
- самостоятельно решить задачи ВКР и оформить работу;
- вовремя предоставлять на проверку руководителю все необходимые материалы, соблюдая все контрольные точки, указанные в плане-графике ВКР;
- устранить недостатки ВКР, основываясь на замечаниях руководителя, высказываемых в ходе работы;
- подготовить доклад для защиты ВКР перед государственной экзаменационной комиссией, сделав при этом акцент на личный вклад автора (предложения, результаты или расчет, полученные лично автором);
- предоставить ВКР для предзащиты на выпускающую кафедру в установленный в плане-графике срок;
- защитить ВКР перед государственной экзаменационной комиссией.

Студент несет ответственность за качество выполнения работы (обоснованность авторских предложений, достоверность выполненных расчетов).

После того как ВКР полностью готова, студент представляет ее комиссии по предзащите. Сроки представления объявляются студенту руководителем ВКР. Комиссия назначается решением заведующего выпускающей кафедрой из числа преподавателей кафедры. На заседании комиссии студент помимо своей выпускной квалификационной работы должен представить доклад, иллюстрирующий основные результаты анализа и систематизации данных, полученных из литературных источников и при прохождении преддипломной практики, выводы, обоснование предложений и результаты оценки эффективности предлагаемых мер. Продолжительность доклада должна составлять не более 7 минут. Кроме того, студент должен быть готовым ответить на вопросы членов комиссии по предзащите.

По итогам предзащиты комиссия выносит решение либо о

необходимости доработки ВКР, либо о готовности студента к защите. Решение комиссии по предзащите носит рекомендательный характер.

К защите ВКР студенту необходимо подготовить следующие документы:

1. Выпускная квалификационная работа. Работа должна быть представлена в непрозрачной твердой обложке, прошита нитками.

Первый лист ВКР – титульный лист, на титульном листе номер не проставляется. Титульный лист должен быть подписан автором, руководителем и внешним рецензентом ВКР, печати на титульном листе не проставляются.

Второй лист ВКР – задание, подписанное руководителем.

Третий лист ВКР - план-график выполнения ВКР.

Четвертый лист ВКР - аннотация.

Пятый лист ВКР - содержание работы, на первой странице содержания должен стоять номер страницы «2».

После содержания следует введение, затем главы основной части работы, затем заключение, список используемых источников, далее следуют приложения. Нумерация страниц от содержания до приложений используется сквозная. После всех приложений подшивается один экземпляр раздаточного материала с титульным листом.

2. Отзыв руководителя ВКР. В отзыве должны быть отражены следующие моменты:

- актуальность темы ВКР студента;
- задачи, стоявшие перед студентом при подготовке ВКР;
- насколько успешно студент справлялся с решением поставленных в рамках подготовки ВКР задач;
- степень самостоятельности и инициативы студента, проявленные при подготовке ВКР;
- своевременность предоставления на контроль всех необходимых материалов (соблюдение плана-графика выполнения ВКР);
- уровень теоретической подготовки и практических навыков студента;
- в заключении руководитель делает обобщающий вывод о том, достоин ли студент на взгляд руководителя присвоения искомой квалификации бакалавра по направлению «Гостиничное дело».

Отзыв подписывается руководителем и предоставляется отдельно (к работе не подшивается). Наличие отрицательного отзыва руководителя ВКР не является препятствием для представления ВКР к защите.

3. Рецензия на ВКР. Внешним рецензентом выпускной квалификационной работы может быть высококвалифицированный специалист в области управления подразделениями предприятий гостеприимства или общественного питания, имеющий высшее образование и работающий в сторонней для Псковского государственного университета организации. Для бакалаврской работы допускается привлечение внутренних рецензентов. На рецензию представляется полностью готовая и прошитая

ВКР. После того как работа отправлена на внешнее рецензирование в нее не могут быть внесены какие-либо изменения. Рецензент оценивает качество выполненной ВКР по следующим критериям:

- актуальность темы ВКР;
- логика построения основных разделов, стиль изложения, соответствие текста ВКР заявленной теме;
- соответствие использованных в работе методов анализа поставленной цели и задачам ВКР;
- правильность проведенных в работе расчетов;
- обоснованность выводов и предложений;
- практическая значимость результатов проведенного в работе исследования.

В рецензии указываются выявленные рецензентом основные недостатки работы. В заключительной части рецензии указывается оценка, которой, по мнению рецензента, заслуживает работа: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно». Делается обобщающий вывод о том, достоин ли автор рецензируемой работы присвоения искомой квалификации бакалавра по направлению «Гостиничное дело».

Рецензия подписывается рецензентом, подпись рецензента заверяется печатью отдела кадров организации, в которой работает рецензент. Внутренняя рецензия печатью не заверяется. Рецензия представляется отдельно, к работе не подшивается.

Наличие отрицательной рецензии на ВКР не является препятствием для представления ВКР к защите.

4. Комплекты раздаточных материалов к ВКР. Для защиты ВКР необходимо подготовить раздаточные материалы. Комплект раздаточных материалов состоит из 6-9 слайдов, распечатанных на листах формата А4, пронумерованных, снабженных титульным листом. На титульном листе номер не проставляется, первый содержательный слайд идет под номером «1». Комплект подшивается в папку. К защите ВКР требуется подготовить раздаточный материал в количестве, обеспечивающем возможность каждому члену ГЭК ознакомиться с его содержанием

Комплект раздаточного материала служит опорой и иллюстративным материалом доклада на защите ВКР. Все основные результаты анализа и систематизации данных, полученных из литературных источников и при прохождении преддипломной практики, выводы, обоснования, предложения и результаты оценки эффективности предлагаемых мер должны быть кратко отражены в комплекте раздаточных материалов. Предпочтительным является отображение в виде графиков, схем, таблиц. Во время доклада на раздаточный материал необходимо ссылаться.

5. Электронный вариант текста ВКР (в формате doc, или docx, или odt) и комплекта раздаточного материала (в формате ppt, или pptx, или pps, или ppsx, или odp).

6. Электронный вариант комплекта раздаточного материала необходимо сохранить на одном из компьютеров, находящихся на

выпускающей кафедре. Инструкции о том, как, где и в каком формате должно проводиться сохранение можно получить непосредственно на выпускающей кафедре.

7. Дополнительно (при наличии) может быть представлена справка работодателя о практической значимости ВКР или акт внедрения результатов ВКР.

Все документы, необходимые для защиты ВКР, должны быть представлены заведующему выпускающей кафедрой в сроки, установленные в плане-графике выполнения ВКР. К моменту представления документов заведующему выпускающей кафедрой, все, указанные на документах подписи, кроме подписи заведующего кафедрой должны быть проставлены. После проверки всех представленных документов заведующий выпускающей кафедрой подписывает ВКР к защите.

## **5. Фонд оценочных средств (ФОС) государственной итоговой аттестации**

ФОС государственной итоговой аттестации состоит из открытой и закрытой частей.

Открытая часть ФОС государственной итоговой аттестации представлена в данном разделе программы государственной итоговой аттестации и включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения образовательной программы;
- описание индикаторов достижения компетенций, критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Закрытая часть ФОС государственной итоговой аттестации разрабатывается в соответствии с Положением о фонде оценочных средств ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора от 27.12.2017 № 450 и является отдельным приложением к программе ГИА (Приложение 7)

### **5.1. Фонд оценочных средств государственного экзамена**

5.1.1. В ходе государственного экзамена проверяется освоение выпускниками следующих компетенций:

*Универсальных:*

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

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-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 безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

*Общепрофессиональных:*

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-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.

*Профессиональных:*

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности.

ПК-5. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания для принятия эффективных управленческих решений.

ПК-6. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПК-7. Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания.

ПК-8. Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания.

5.1.2. Описание индикаторов достижения компетенций, критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания.

Описание индикаторов достижения компетенций, критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания представлены в приложении 5.2. к основной профессиональной образовательной программе.

5.1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе государственного экзамена.

Государственный экзамен сдается в устной форме по билетам. Каждый билет содержит два теоретических вопроса, сгруппированных из перечня вопросов программы государственного экзамена.

#### Пример экзаменационного билета

Вопрос 1. Учет требований по экологической безопасности при проектировании объекта.

Вопрос 2. Мероприятия в системе коммуникаций организации сферы гостеприимства.

5.1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы в ходе государственного экзамена

К выступлению выпускника на государственном экзамене предъявляются следующие требования:

- ответ должен строго соответствовать объему вопросов билета;
- ответ должен полностью исчерпывать содержание вопросов билета;
- выступление на итоговом экзамене должно соответствовать нормам и правилам публичной речи, быть четким, обоснованным, логичным.

#### Пример шкалы оценивания

##### устного ответа на государственном экзамене

Оценка «отлично» выставляется, если:

- полно раскрыто содержание материала экзаменационного билета;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;
- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;
- точно используется терминология;



- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;
- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

- вопросы экзаменационного материала излагаются систематизированно и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.
- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков:
  - в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
  - допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменаторов;
  - допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменаторов.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;

– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

– не сформированы компетенции, умения и навыки.

## **5.2. Фонд оценочных средств защиты выпускной квалификационной работы**

5.2.1. В рамках защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускниками следующих компетенций:

*Универсальных:*

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 определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.

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.

*Общепрофессиональных:*

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-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.

*Профессиональных:*

ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.

ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности.

ПК-5. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания для принятия эффективных управленческих решений.

5.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания.

Описание индикаторов достижения компетенций, критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания представлены в приложении 5.2. к основной профессиональной образовательной программе.

Оценивание сформированности компетенций выпускника осуществляется:

– Государственной экзаменационной комиссией (в процессе защиты ВКР).

– Рецензентом (рецензент оценивает качество выполнения ВКР по определённым критериям, отмечает достоинства и недостатки работы);

– Руководителем ВКР (в отзыве; оценивает умения и навыки выпускника и отмечает достоинства и недостатки).

При оценивании сформированности компетенций по освоению ОПОП используется традиционная шкала.

При оценивании защиты выпускной квалификационной работы государственной экзаменационной комиссией учитываются результаты проверки ВКР на объем заимствования («антиплагиат»).

5.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

Примерная тематика ВКР по профилю подготовки гостинично-ресторанная деятельность:

1. Совершенствование управления персоналом гостиничного предприятия / предприятия питания.

2. Разработка комплекса дополнительных услуг в гостинице.

3. Повышение качества обслуживания клиентов предприятия питания.

4. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия / предприятия питания.

5. Разработка новых предложений размещения для повышения конкурентоспособности гостиницы.

6. Разработка проекта базы отдыха для любителей охоты и рыбной ловли.

7. Совершенствование организации процесса бронирования.
  8. Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы и способы ее совершенствования.
  9. Разработка предложений по совершенствованию управления материальными запасами гостиничного предприятия / предприятия питания.
  10. Продвижение гостиничного комплекса в сети Интернет.
  11. Проблемы организации размещения гостей с животными и пути их решения.
  12. Разработка концепции гостиничного предприятия/ресторана.
  13. Совершенствование управления затратами гостиничного предприятия/предприятия питания.
  14. Разработка проекта хостела.
  15. Совершенствование деятельности ресторана быстрого питания.
  16. Организация работы службы доставки на предприятии питания.
  17. Внедрение технологических новаций в организацию обслуживания в ресторане/гостинице.
  18. Разработка концепции пищевой безопасности в гостинице.
  19. Разработка культурно-досуговых мероприятий для предприятия питания/гостиничного предприятия.
  20. Проектирование ресторана самообслуживания.
- 5.2.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов ОПОП в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

Оценка	Критерии оценки
Отлично	Актуальность проблемы обоснована анализом состояния теории и практики по исследуемой проблеме. Показана значимость проведенного исследования в решении организационно-управленческих, либо технологических проблем, либо проблем проектирования в сфере гостинично-ресторанного бизнеса: найдены и апробированы эффективные варианты решения задач, значимых как для теории, так и для практики. Грамотно представлено теоретико-методологическое обоснование ВКР, четко сформулирован авторский замысел исследования; обоснована практическая значимость выполненного исследования, глубоко и содержательно проведен анализ полученных результатов. В тексте ВКР четко прослеживается логика исследования, автор доказательно обосновывает свою точку зрения.
Хорошо	Достаточно полно обоснована актуальность исследования, предложены варианты решения практических задач, имеющих конкретную область применения. Для обоснования исследовательской позиции взята за основу конкретная теоретическая концепция. Определены методы и средства исследования. Но вместе с тем нет должного обоснования по поводу замысла и целевых характеристик проведенного

	исследования, нет должной аргументированности представленных материалов. Основной текст ВКР изложен в единой логике, в основном соответствует требованиям, но встречаются недостаточно обоснованные утверждения и выводы.
Удовлетворительно	Актуальность работы обоснована недостаточно. Методологические подходы к решению проблемы и целевые характеристики четко не определены, однако полученные в ходе исследования результаты не противоречат закономерностям практики. Дано технологическое описание последовательности применяемых методов, приемов, форм, но выбор методов совершенствования исследуемого направления работы предприятия гостинично-ресторанной сферы не обоснован. В тексте ВКР имеются нарушения единой логики изложения, допущены неточности в трактовке основных понятий исследования, подмена одних понятий другими.
Неудовлетворительно	Актуальность выбранной темы обоснована поверхностно. Имеются несоответствия между поставленными задачами и положениями, выносимыми на защиту. Понятийно-категориальный аппарат не в полной мере соответствует заявленной теме. Отсутствуют теоретическая и практическая значимость полученных результатов. В формулировке выводов по результатам проведенного исследования нет аргументированности и самостоятельности суждений. Текст работы не отличается логичностью изложения, носит эклектичный характер и не позволяет проследить позицию автора по изучаемой проблеме.

## **6. Проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

6.1. Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных особенностей и состояния здоровья в соответствии с пп.6.1 – 6.5 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом от 27.05.2020 № 261.

## Разработчики:

ФГБОУ ВО  
«Псковский  
государственный  
университет

Канд. экон. наук,  
доцент, доцент кафедры  
управления и  
административного права

  
И.В. Грылева

ФГБОУ ВО  
«Псковский  
государственный  
университет

Ст. преподаватель кафедры  
управления и  
административного права

  
Е.Л. Линева

## Эксперты:

Группа компаний  
Ресторанный партнер

Генеральный директор

  
  
А.Ю. Филатов

ООО «Покровский»

Директор

  
  
Н.В. Кривенко